

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

BOFIP-GCP-16-0001 du 11/01/2016

NOR : FCPE1600083J

Instruction du 4 novembre 2014

DELEGATIONS DE GESTION PORTANT SUR LE TRAITEMENT ET LE CONTROLE DES OPERATIONS
BANCAIRES REALISEES EN QUALITE DE PREPOSE DE LA CAISSE DES DEPOTS

Bureau CL1C

RÉSUMÉ

La présente instruction a pour objet de porter à votre connaissance les délégations de gestion signées entre les DR/DDFiP qui ont transféré leur activité de gestion bancaire aux centres de services bancaires (CSB) et les 5 DR/DDFiP des départements sièges de CSB : la direction départementale des finances publiques de la Charente, la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.

Date d'application : la présente instruction est applicable à compter du 4 novembre 2014 dans les départements de l'Essone, de la Seine-Saint-Denis, de l'Aube, de la Haute-Saône, du Territoire-de-Belfort, de l'Aisne, de la Meuse, de l'Orne, des Côtes-d'Armor, du Cher, de l'Indre, de la Mayenne, de la Haute-Loire, du Cantal, de l'Ain, des Alpes-de-Haute-Provence, des Hautes-Alpes, de la Corse-du-Sud, de la Haute-Corse, du Lot, du Gers, de l'Aude, de la Corrèze, de la Creuse et des Landes, à compter du 25 novembre 2014 dans les départements du Val-d'Oise, de la Seine-et-Marne, de la Marne, du Doubs, de l'Oise, des Ardennes, de la Haute-Marne, de la Manche, du Finistère, de l'Eure-et-Loir, de la Sarthe, de la Vendée, de l'Allier, de la Nièvre, de la Loire, de l'Ardèche, de la Savoie, du Var, des Hautes-Pyrénées, du Tarn, de l'Ariège, de la Lozère, des Pyrénées-Orientales, de la Charente-Maritime, de la Haute-Vienne, de la Dordogne et du Lot-et-Garonne, à compter du 2 décembre, dans le département du Jura, à compter du 9 décembre 2014 dans les départements du Haut-Rhin, des Vosges, du Loir-et-Cher, de l'Indre-et-Loire, du Puy-de-Dôme, de la Haute-Savoie, de la Drôme, de l'Aveyron, du Tarn-et-Garonne, des Deux-Sèvres et de la Vienne, à compter du 3 novembre 2015 dans les départements du Gard, de la Gironde, des Pyrénées-Atlantiques, de la Meurthe-et-Moselle, du Nord, du Bas-Rhin, de la Somme, des Bouches-du-Rhône, de l'Isère, du Rhône, de l'Yonne, du Calvados, du Loiret, du Maine-et-Loire, du Morbihan, de Paris, du Val-de-Marne, de la direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris et à compter du 17 novembre 2015 dans les départements de la Haute-Garonne, de l'Hérault, du Pas-de-Calais, des Alpes-Maritimes, de la Côte-d'Or, du Vaucluse, de l'Ille-et-Vilaine, de la Loire-Atlantique.

DOCUMENTS À ABROGER

Néant

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	6
Annexes.....	8
Annexe n°1 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Lot et la direction départementale des finances publiques de la Charente.....	8
Annexe n°2 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Gers et la direction départementale des finances publiques de la Charente	15
Annexe n°3 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aude et la direction départementale des finances publiques de la Charente	22
Annexe n°4 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Corrèze et la direction départementale des finances publiques de la Charente	29
Annexe n°5 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Creuse et la direction départementale des finances publiques de la Charente	36
Annexe n°6 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Landes et la direction départementale des finances publiques de la Charente	43
Annexe n°7 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Pyrénées et la direction départementale des finances publiques de la Charente	50
Annexe n°8 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Tarn et la direction départementale des finances publiques de la Charente	57
Annexe n°9 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ariège et la direction départementale des finances publiques de la Charente	64
Annexe n°10 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Lozère et la direction départementale des finances publiques de la Charente	71
Annexe n°11 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Orientales et la direction départementale des finances publiques de la Charente	78
Annexe n°12 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Charente-Maritime et la direction départementale des finances publiques de la Charente	85
Annexe n°13 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	92
Annexe n°14 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Dordogne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	99
Annexe n°15 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Lot-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	106
Annexe n°16 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aveyron et la direction départementale des finances publiques de la Charente	113
Annexe n°17 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Tarn-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	120
Annexe n°18 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Deux-Sèvres et la direction départementale des finances publiques de la Charente	127
Annexe n°19 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	134
Annexe n° 20 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Gard et la direction départementale des finances publiques de la Charente	141
Annexe n° 21 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de l'Aquitaine et du département de la Gironde et la direction départementale des finances publiques de la Charente	149

Annexe n° 22 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques et la direction départementale des finances publiques de la Charente	157
Annexe n° 23 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente	165
Annexe n° 24 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Languedoc-Roussillon et du département de l'Hérault et la direction départementale des finances publiques de la Charente	173
Annexe n°25 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aube et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	181
Annexe n°26 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Saône et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	188
Annexe n°27 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Territoire-de-Belfort et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	195
Annexe n°28 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aisne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	202
Annexe n°29 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Meuse et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	209
Annexe n°30 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle.....	216
Annexe n°31 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	223
Annexe n°32 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Jura et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	230
Annexe n°33 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Oise et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	237
Annexe n°34 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Ardennes et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	244
Annexe n°35 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	251
Annexe n°36 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Haut-Rhin et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	258
Annexe n°37 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Vosges et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	265
Annexe n°38 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de Meurthe-et-Moselle et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	272
Annexe n°39 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Nord-Pas-de-Calais et du département du Nord et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	280
Annexe n°40 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	288
Annexe n°41 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Picardie et du département de la Somme et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	296
Annexe n°42 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Pas-de-Calais et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle	304
Annexe n°43 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	312
Annexe n°44 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Cantal et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	319

Annexe n°45 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ain et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	326
Annexe n°46 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	333
Annexe n°47 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Alpes et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	340
Annexe n°48 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire ..	347
Annexe n°49 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publique de la Haute-Corse et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	354
Annexe n°50 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Allier et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	361
Annexe n°51 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Nièvre et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	368
Annexe n°52 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	375
Annexe n°53 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ardèche et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	382
Annexe n°54 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	389
Annexe n°55 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Var et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	396
Annexe n°56 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	403
Annexe n°57 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	410
Annexe n°58 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Drôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire	417
Annexe n° 59 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Provence-Alpes-Côte d'Azur et du département des Bouches-du-Rhône et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	424
Annexe n° 60 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Isère et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	432
Annexe n° 61 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	440
Annexe n° 62 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Yonne et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	448
Annexe n° 63 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	456
Annexe n° 64 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	464
Annexe n° 65 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Vaucluse et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire.....	472
Annexe n°66 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Orne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	480
Annexe n°67 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Côtes-d'Armor et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime	487
Annexe n°68 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	494

Annexe n°69 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	501
Annexe n°70 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Mayenne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime..	508
Annexe n°71 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Manche et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	515
Annexe n°72 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Finistère et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	522
Annexe n°73 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Eure-et-Loir et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime..	529
Annexe n°74 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Sarthe et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	536
Annexe n°75 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Vendée et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	543
Annexe n°76 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Loir-et-Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime..	550
Annexe n°77 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre-et-Loire et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime	557
Annexe n°78 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	564
Annexe n°79 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques Centre et du département du Loiret et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	572
Annexe n°80 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Maine-et-Loire et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime	580
Annexe n°81 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Morbihan et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	588
Annexe n°82 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	596
Annexe n°83 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques des Pays de la Loire et du département de la Loire-Atlantique et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime.....	604
Annexe n°84 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Essone et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	612
Annexe n°85 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-Saint-Denis et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	619
Annexe n°86 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Val d'Oise et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	626
Annexe n°87 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-et-Marne et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	633
Annexe n°88 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	640
Annexe n°89 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Val-de-Marne et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	648
Annexe n°90 : Délégation de gestion entre la direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris et la direction départementale des finances publiques des Yvelines.....	656

INTRODUCTION

La présente instruction a pour objet de porter à votre connaissance les délégations de gestion signées par le directeur départemental des finances publiques de la Charente, le directeur départemental des finances publiques du Lot, le directeur départemental des finances publiques du Gers, le directeur départemental des finances publiques de l'Aude, le directeur départemental des finances publiques de la Corrèze, le directeur départemental des finances publiques de la Creuse, le directeur départemental des finances publiques des Landes, le directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées, le directeur départemental des finances publiques du Tarn, le directeur départemental des finances publiques de l'Ariège, le directeur départemental des finances publiques de la Lozère, le directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Orientales, le directeur départemental des finances publiques de la Charente-Maritime, le directeur régional des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne, le directeur départemental des finances publiques de la Dordogne, le directeur départemental des finances publiques du Lot-et-Garonne, le directeur départemental des finances publiques de l'Aveyron, le directeur départemental des finances publiques du Tarn-et-Garonne, le directeur départemental des finances publiques des Deux-Sèvres, le directeur régional des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne, le directeur départemental des finances publiques du Gard, le directeur régional des finances publiques de l'Aquitaine et du département de la Gironde, le directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques, le directeur régional des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne et le directeur régional des finances publiques du Languedoc-Roussillon et du département de l'Hérault, ainsi que par le directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, le directeur départemental des finances publiques de l'Aube, le directeur départemental des finances publiques de la Haute-Saône, le directeur départemental des finances publiques du Territoire-de-Belfort, le directeur départemental des finances publiques de l'Aisne, le directeur départemental des finances publiques de la Meuse, le directeur régional des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne, le directeur régional des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs, le directeur départemental des finances publiques du Jura, le directeur départemental des finances publiques de l'Oise, le directeur départemental des finances publiques des Ardennes, le directeur départemental des finances publiques de la Haute-Marne, le directeur départemental des finances publiques du Haut-Rhin, le directeur départemental des finances publiques des Vosges, le directeur départemental des finances publiques de Meurthe-et-Moselle, le directeur régional des finances publiques du Nord Pas-de-Calais et du département du Nord, le directeur régional des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin, le directeur régional des finances publiques de Picardie et du département de la Somme et le directeur départemental des finances publiques du Pas-de-Calais, ainsi que par le directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, le directeur départemental des finances publiques de la Haute-Loire, le directeur départemental des finances publiques du Cantal, le directeur départemental des finances publiques de l'Ain, le directeur départemental des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence, le directeur départemental des finances publiques des Hautes-Alpes, le directeur régional des finances publiques de Corse et du département de la Corse-du-Sud, le directeur départemental des finances publiques de la Haute-Corse, le directeur départemental des finances publiques de l'Allier, le directeur départemental des finances publiques de la Nièvre, le directeur départemental des finances publiques de la Loire, le directeur départemental des finances publiques de l'Ardèche, le directeur départemental des finances publiques de la Savoie, le directeur départemental des finances publiques du Var, le directeur régional des finances publiques d'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme, le directeur départemental des finances publiques de la Haute-Savoie, le directeur départemental des finances publiques de la Drôme, le directeur régional des finances publiques de Provence-Alpes-Côte d'Azur et du département des Bouches-du-Rhône, le directeur départemental des finances publiques de l'Isère, le directeur régional des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône, le directeur départemental des finances publiques de l'Yonne, le directeur départemental des finances publiques des Alpes-Maritimes, le directeur régional des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or et le directeur départemental des finances publiques du Vaucluse, ainsi que par le directeur régional des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, le directeur départemental des finances publiques de l'Orne, le directeur départemental des finances publiques des Côtes-d'Armor, le directeur départemental des finances publiques du Cher, le directeur départemental des finances publiques de l'Indre, le directeur départemental des finances publiques de la Manche, le directeur départemental des finances publiques du Finistère, le directeur départemental des finances publiques de l'Eure-et-Loir, le directeur départemental des finances publiques de la Sarthe, le directeur départemental des finances publiques de la Vendée, le directeur départemental des finances publiques du Loir-et-Cher, le directeur départemental des finances publiques de l'Indre-et-Loire, le directeur régional des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados, le directeur régional des finances publiques Centre et du département du Loiret, le directeur départemental des finances publiques du Maine-et-Loire, le directeur départemental des finances publiques du Morbihan, le directeur régional des finances publiques de Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine et le directeur régional des finances publiques des Pays de la Loire et du département de la Loire-Atlantique, ainsi que par le directeur départemental des finances publiques des Yvelines, le directeur départemental des finances publiques de l'Essonne, le directeur départemental des finances publiques de la Seine-Saint-Denis, le directeur départemental des finances publiques du Val-d'Oise,

le directeur départemental des finances publiques de la Seine-et-Marne, le directeur régional des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris, le directeur départemental des finances publiques du Val-de-Marne et le directeur de la direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposés de la Caisse des dépôts.

LE SOUS-DIRECTEUR DE LA GESTION
COMPTABLE ET FINANCIÈRE DES
COLLECTIVITES LOCALES

ERIC BARBIER

Annexes

Annexe n°1 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Lot et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Lot et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Lot représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Lot désigné sous le terme de “délégrant” d’une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de “délégataire” d’autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l’administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l’État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l’article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l’article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l’article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d’un procès-verbal matérialisant, dans le système d’information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Lot et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Lot et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Lot. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Lot, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à CAHORS, le 16/10/2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de Charente, Madame
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques du Lot, Madame MARECHAL
CHRISTIANE

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°2 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Gers et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Gers et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Gers représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Gers désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1er
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Gers et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Gers et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Gers. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Gers, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Auch, le 16 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de Charente, Marie-Josée
GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Gers, Stéphane OGER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°3 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aude et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Aude et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Aude, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Aude désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aude et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Aude et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Aude. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aude, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Carcassonne, le 4 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de Charente,
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Aude,
TABURET Gérard

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients.

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques.

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°4 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Corrèze et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Corrèze et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Corrèze, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de la Corrèze désigné sous le terme de “délégrant” d’une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de “délégataire” d’autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l’administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l’État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l’article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l’article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l’article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d’un procès-verbal matérialisant, dans le système d’information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Corrèze et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Corrèze et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Corrèze. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Corrèze, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Tulle, le 27 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques de la Corrèze,
Éliane SIMON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients.

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques.

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°5 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Creuse et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Creuse et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Creuse, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Creuse désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Creuse et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du déléataire**

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Creuse et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Creuse. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Creuse, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Guéret, le 27 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Creuse,
PERRIN Gérard

Annexe 1

Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire
--

1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°6 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Landes et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Landes et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Landes, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Landes désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Landes et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Landes et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Landes. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Landes, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Mont-de-Marsan, le 17 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Landes,
RAVON DIDIER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°7 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Pyrénées et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Pyrénées et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Pyrénées, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Hautes-Pyrénées et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du déléataire**

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Hautes-Pyrénées et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Hautes-Pyrénées. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Hautes-Pyrénées, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Tarbes, le 18 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Hautes-Pyrénées,
Jean-Claude ROQUES

Annexe 1

Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire
--

1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°8 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Tarn et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Tarn et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Tarn, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Tarn désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Tarn et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Tarn et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Tarn. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Tarn, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Albi, le 31 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Tarn,
QUINTIN Gérard

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°9 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ariège et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Ariège et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Ariège, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Ariège, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ariège et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du déléataire**

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le déléataire se fait remettre par le délégrant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des

clients du département de l'Ariège et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Ariège. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ariège, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Foix, le 12 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
GUICHANDUT Marie-José

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Ariège,
MAIZY Philippe

Annexe 1

Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire
--

1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°10 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Lozère et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Lozère et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Lozère, représentée par son Directeur, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par son Directeur, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Lozère et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Lozère et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Lozère. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Lozère, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Mende, le 6 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Lozère,
Joseph JOCHUM

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°11 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Orientales et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Orientales et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Orientales, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Orientales, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Pyrénées-Orientales et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Pyrénées-Orientales et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Pyrénées-Orientales. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Pyrénées-Orientales, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Perpignan, le 14 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Orientales,
Pascal BRESSON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADCC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°12 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Charente-Maritime et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Charente-Maritime et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Charente-Maritime, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Charente-Maritime, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Charente-Maritime et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Charente-Maritime et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Charente-Maritime. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Charente-Maritime, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à La Rochelle, le 13 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Charente-Maritime,
Dominique SUDRET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°13 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction régionale des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne, représentée par le Directeur régional des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Vienne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Vienne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Vienne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Vienne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Limoges, le 7 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques du Limousin et du département de la Haute-Vienne,
Michel RECOR

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°14 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Dordogne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Dordogne et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Dordogne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Dordogne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Dordogne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Dordogne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Dordogne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Dordogne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Périgueux, le 7 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Dordogne,
Gérard POGGIOLI

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°15 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Lot-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de Lot-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de Lot-et-Garonne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Lot-et-Garonne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Lot-et-Garonne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Lot-et-Garonne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Lot-et-Garonne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Lot-et-Garonne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Agen, le 6 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de Lot-et-Garonne,
Daniel GUYOT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°16 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aveyron et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Aveyron et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Aveyron, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Aveyron, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aveyron et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Aveyron et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Aveyron. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aveyron, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Rodez, le 19 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Aveyron,
Denis CHAPUT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°17 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Tarn-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Tarn-et-Garonne et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Tarn-et-Garonne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Tarn-et-Garonne, désigné sous le terme de " délégrant " d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de " délégataire " d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Tarn-et-Garonne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Tarn-et-Garonne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Tarn-et-Garonne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Tarn-et-Garonne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Montauban, le 9 décembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Tarn-et-Garonne,
Ghislaine VEYSSIER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°18 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Deux-Sèvres et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Deux-Sèvres et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Deux-Sèvres, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Deux-Sèvres, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Deux-Sèvres et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du déléataire**

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Deux-Sèvres et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Deux-Sèvres. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Deux-Sèvres, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Niort, le 17 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Deux-Sèvres,
Daniel DUBRET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°19 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne et la direction départementale des finances publiques de Charente portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction régionale des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Vienne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Vienne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Vienne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Vienne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Poitiers, le 28 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-José GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directrice régionale des finances publiques de Poitou-Charentes et du département de la Vienne,
Fabienne DUFAY

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n° 20 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Gard et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Gard et la Direction départementale des finances publiques de la Charente, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction départementale des finances publiques du Gard, représentée par le Directeur départemental des finances publiques, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations

bancaires relevant du département du Gard et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Gard et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Gard. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Gard, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Nîmes, le 19 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Madame Marie-Josée GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Gard,
Monsieur Pierre JUANCHICH

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 21 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de l'Aquitaine et du département de la Gironde et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques de la Gironde et la Direction
départementale des finances publiques de la Charente, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de la Gironde, représentée par le Directeur régional des finances publiques d'Aquitaine et du département de la Gironde, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la Direction départementale des finances publiques de la Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de la Charente, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Gironde et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Gironde et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Gironde. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Gironde, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bordeaux, le 19 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-Josée GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de la Gironde,
Jean-Denis DE VOYER D'ARGENSON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 22 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques et la Direction départementale des finances publiques de Charente, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction départementale des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désignée sous le terme de « déléataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Pyrénées-Atlantiques et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Pyrénées-Atlantiques et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Pyrénées-Atlantiques. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Pyrénées-Atlantiques, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Pau, le 6 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-Josée GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Pyrénées-Atlantiques,
Thierry NESA

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 23 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne et la Direction départementale des finances publiques de la Charente, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de la Charente, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Garonne et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Garonne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Garonne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Garonne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

**Article 7
Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Toulouse, le 17 novembre 2015

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-Josée GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de Midi-Pyrénées et du département de la Haute-Garonne,
Jacques MARZIN

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 24 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Languedoc-Roussillon et du département de l'Hérault et la direction départementale des finances publiques de la Charente

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction régionale des finances publiques de l'Hérault et la Direction
départementale des finances publiques de Charente, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de l'Hérault, représentée par le Directeur régional des finances publiques de l'Hérault, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Charente, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de Charente, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Hérault et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Hérault et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Hérault. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Charente assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Hérault, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Montpellier, le 5 novembre 2015

Le délégataire :

La Directrice départementale des finances publiques de la Charente,
Marie-Josée GUICHANDUT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de l'Hérault,
Michel RECOR

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client , les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°25 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aube et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Aube et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Aube, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Aube, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aube et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Aube et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Aube. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aube, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Troyes, le 20 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Aube,
Thierry CLERGET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°26 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Saône et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Saône et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Saône, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Saône, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Saône et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Saône et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Saône. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Saône, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Vesoul, le 27 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Saône,
Dominique ALFONSI

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°27 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Territoire-de-Belfort et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Territoire-de-Belfort et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Territoire-de-Belfort, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Territoire-de-Belfort, désigné sous le terme de " délégrant " d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de " déléataire " d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Territoire-de-Belfort et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Territoire-de-Belfort et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Territoire-de-Belfort. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Territoire-de-Belfort, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Belfort, le 16 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Territoire-de-Belfort,
Philippe LEVIN

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°28 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Aisne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Aisne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Aisne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Aisne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aisne et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Aisne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Aisne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Aisne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Laon, le 14 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Aisne,
Jacques MOLLON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°29 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Meuse et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Meuse et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Meuse, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Meuse, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Meuse et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Meuse et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Meuse. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Meuse, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bar-le-Duc, le 14 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Meuse,
Paul YUNTA

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°30 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction régionale des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne, désigné sous le terme de “ délégant ” d’une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de “ déléataire ” d’autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l’administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l’État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l’article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l’article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l’article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d’un procès-verbal matérialisant, dans le système d’information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Marne et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Marne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Marne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Marne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Châlon-en-Champagne, le 25 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de Champagne-Ardenne et du département de la Marne,
Jean-Marc FERRALI

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°31 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Doubs et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Doubs et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Doubs. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Doubs, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Besançon, le 14 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

La Directrice régionale des finances publiques de Franche-Comté et du département du Doubs,
Martine VIALLET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°32 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Jura et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Jura et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Jura, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Jura, désigné sous le terme de “délégant” d’une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de “déléataire” d’autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l’administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l’État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l’article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l’article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l’article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d’un procès-verbal matérialisant, dans le système d’information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Jura et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Jura et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Jura. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 2 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Jura, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Lons-le-Saunier, le 13 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Jura,
Gilles DESHAYES

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°33 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Oise et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Oise et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Oise, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Oise, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Oise et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Oise et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Oise. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Oise, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Beauvais, le 29 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Oise,
Jean-Marc TEULIERES

Annexe 1

Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire
--

1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°34 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Ardennes et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Ardennes et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Ardennes, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Ardennes, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Ardennes et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Ardennes et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Ardennes. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Ardennes, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Charleville-Mézières, le 4 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Ardennes,
Michel WALLRICH

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°35 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Marne et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Marne, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de la Haute-Marne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Marne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Marne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Marne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Marne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Chaumont, le 6 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques de la Haute-Marne,
Régine DUPUY

Annexe 1

Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire
--

1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°36 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Haut-Rhin et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Haut-Rhin et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Haut-Rhin, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Haut-Rhin, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Haut-Rhin et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Haut-Rhin et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Haut-Rhin. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Haut-Rhin, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Colmar, le 26 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Haut-Rhin,
Jean-François KRAFT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°37 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Vosges et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Vosges et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Vosges, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Vosges, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Vosges et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Vosges et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Vosges. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Vosges, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Épinal, le 17 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Vosges,
Patrick NAERT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°38 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de Meurthe-et-Moselle et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction départementale des finances publiques de Meurthe-et-Moselle et la
Direction régionale des finances publiques de Moselle, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques de Meurthe-et-Moselle, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Meurthe-et-Moselle, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Moselle, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Meurthe-et-Moselle et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Meurthe-et-Moselle et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Meurthe-et-Moselle. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Meurthe-et-Moselle, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Nancy, le 19/10/2015

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de Moselle,
PERREAULT JACQUES

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de Meurthe-et-Moselle,
SAILLARD JACQUES

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°39 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques du Nord-Pas-de-Calais et du département du Nord et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction régionale des finances publiques du Nord-Pas-de-Calais et la Direction régionale des finances publiques de la Lorraine, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques du Nord-Pas-de-Calais, représentée par le Directeur régional des finances publiques du Nord, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Moselle, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Nord et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Nord et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Nord. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Lorraine assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Nord, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Lille, le 19 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de Lorraine,
Jacques PERRAULT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques du Nord-Pas-de-Calais,
Bernard PINEAU

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°40 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la Direction régionale des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin et la Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction régionale des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin, représentée par l'Administrateur général des finances publiques, Directeur régional des finances publiques, M. Bernard HOUTEER, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, par l'Administrateur général des finances publiques, Directeur régional des finances publiques, M. Jacques PERREAULT, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Bas-Rhin et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Bas-Rhin et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Bas-Rhin. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Bas-Rhin, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Strasbourg, le 30 octobre 2015

Le délégataire :

L'Administrateur général des finances publiques, Directeur régional des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

L'Administrateur général des finances publiques, Directeur régional des finances publiques d'Alsace et du département du Bas-Rhin,
Bernard HOUTEER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°41 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Picardie et du département de la Somme et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction régionale des finances publiques de Picardie et du département de la Somme et la Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de Picardie et du département de la Somme, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Picardie et du département de la Somme, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Somme et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Somme et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Somme. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la Direction Régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Somme, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Amiens, le lundi 5 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de Picardie et du département de la Somme,
Gilbert GARAGNON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°42 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Pas-de-Calais et la direction régionale des finances publiques de la Lorraine et du département de la Moselle

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques du Pas-de-Calais et la Direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques du Pas-de-Calais, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Pas-de-Calais, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Pas-de-Calais et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Pas-de-Calais et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Pas-de-Calais. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Pas-de-Calais, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Arras, le 2 novembre 2015

Le délégataire :

Le Directeur régional des finances publiques de Lorraine et du département de la Moselle,
Jacques PERREAULT

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Pas-de-Calais,
Pierre MATHIEU

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°43 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Loire, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Loire et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Loire et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Loire. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Loire, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait au Puy-en-Velay, le 20 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Loire,
Henri RODIER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°44 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Cantal et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Cantal et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Cantal, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Cantal, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Cantal et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Cantal et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Cantal. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Cantal, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Aurillac, le 17 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Cantal,
Alain DEFAYS

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°45 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ain et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Ain et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Ain, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Ain, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ain et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Ain et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Ain. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ain, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bourg-en-Bresse, le 21 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Ain,
Francis BONNET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°46 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Alpes-de-Haute-Provence et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Alpes-de-Haute-Provence et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Alpes-de-Haute-Provence. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Alpes-de-Haute-Provence, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7

Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Digne-Les-Bains, le 22 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Alpes-de-Haute-Provence,
Joaquin CESTER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°47 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Alpes et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Alpes et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Hautes-Alpes, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Hautes-Alpes, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Hautes-Alpes et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Hautes-Alpes et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Hautes-Alpes. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Hautes-Alpes, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7

Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Gap, le 15 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Hautes-Alpes,
Philippe BAUDIER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°48 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction régionale des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Corse-du-Sud et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Corse-du-Sud et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Corse-du-Sud. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Corse-du-Sud, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Ajaccio, le 3 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de la Corse et du département de la Corse-du-Sud,
Jean-Jacques DEPLETTE

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'appropriier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°49 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publique de la Haute-Corse et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de Haute-Corse et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Corse, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Corse, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au déléataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Corse et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Haute-Corse et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Haute-Corse. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Haute-Corse, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bastia, le 24 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Haute-Corse,
Jean-Pierre MAZARS

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°50 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Allier et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Allier et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Allier, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Allier, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Allier et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Allier et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Allier. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Allier, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Moulins, le 10 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Allier,
Gilbert LISI

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°51 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Nièvre et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Nièvre et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Nièvre, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Nièvre, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Nièvre et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Nièvre et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Nièvre. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Nièvre, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Nevers, le 19 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Nièvre,
Jean-Jacques LE ROUX

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°52 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Loire et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Loire, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Loire et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Loire et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Loire. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Loire, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à SaintÉtienne, le 24 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Loire,
Noël CLAUDON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°53 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Ardèche et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Ardèche et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Ardèche, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de l'Ardèche, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ardèche et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Ardèche et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Ardèche. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Ardèche, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Privas, le 20 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques de l'Ardèche,
Christine MESNAGER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°54 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Savoie, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Savoie, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Savoie et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Savoie et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Savoie. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Savoie, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Chambéry, le 13 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Savoie,
Dominique GINET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°55 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Var et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Var et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Var, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Var, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Var et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Var et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Var. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques du Var assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Savoie, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Toulon, le 25 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Var,
Guy ROBERT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°56 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction régionale des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme, représentée par le Directeur régional des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Puy-de-Dôme et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Puy-de-Dôme et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Puy-de-Dôme. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Puy-de-Dôme, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Clermont-Ferrand, le 17 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de l'Auvergne et du département du Puy-de-Dôme,
Jean-Noël BRIDAY

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°57 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Haute-Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de Haute-Savoie et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de Haute-Savoie, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Haute-Savoie, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Haute-Savoie et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Haute-Savoie et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Haute-Savoie. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Haute-Savoie, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Annecy, le 9 décembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de Haute-Savoie,
Bernard CRESSOT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°58 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Drôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Drôme et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Drôme, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Drôme, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire, désigné sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Drôme et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du déléataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Drôme et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Drôme. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Drôme, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Valence, le 25 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Drôme,
Jean-Luc DELPLANS

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n° 59 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Provence-Alpes-Côte d'Azur et du département des Bouches-du-Rhône et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction régionale des finances publiques de PACA et des Bouches-du-Rhône et
la Direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le
traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse
des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de PACA et des Bouches-du-Rhône, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de PACA et des Bouches-du-Rhône, désignée sous le terme de « délégant » d'une part, et la Direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Bouches-du-Rhône et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Bouches-du-Rhône et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Bouches-du-Rhône. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Bouches-du-Rhône, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Marseille, le 30 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

La Directrice régionale des finances publiques de PACA et des Bouches-du-Rhône,
Claude SUIRE-REISMAN

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'appropriier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 60 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Isère et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques de l'Isère et la Direction
départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques de l'Isère, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Isère, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Isère et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Isère et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Isère. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Isère, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Grenoble, le 19/10/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Isère,
PERY Jean-Pierre

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 61 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône et la Direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône, représentée par le Directeur régional des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « déléataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Rhône et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Rhône et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Rhône. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Rhône, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Lyon, le 19 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de Rhône-Alpes et du département du Rhône ,
Philippe RIQUEUR

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 62 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Yonne et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques de l'Yonne et la Direction
départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques de l'Yonne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Yonne, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Yonne et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Yonne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Yonne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Yonne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Auxerre, le 01/10/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Yonne,
Bernard TRICHET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'appropriier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 63 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes et la
Direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le
traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse
des dépôts et consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques des Alpes-Maritimes, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Alpes-Maritimes, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Alpes-Maritimes et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Alpes-Maritimes et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Alpes-Maritimes. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Alpes-Maritimes, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Nice, le 02/11/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
ROYER Pierre

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Alpes-Maritimes,
GUICHETEAU Christian

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 64 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la Direction régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or et la Direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire,
portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte
de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or, désignée sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Côte-d'Or et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Côte-d'Or et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Côte-d'Or. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Côte-d'Or, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Dijon, le 02/11/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
ROYER Pierre

Le délégant :

La Directrice régionale des finances publiques de Bourgogne et du département de la Côte-d'Or ,
RECOR Gisèle

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n° 65 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Vaucluse et la direction départementale des finances publiques de la Saône-et-Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques de Vaucluse et la Direction
départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques de Vaucluse, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Vaucluse, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Saône-et-Loire, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Vaucluse et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Vaucluse et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Vaucluse. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques de Saône-et-Loire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Vaucluse, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Avignon, le 30/10/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Saône-et-Loire,
Pierre ROYER

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de Vaucluse,
Gilles GAUTHIER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°66 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Orne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Orne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Orne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Orne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Orne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Orne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Orne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Orne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Alençon, le 4 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Orne,
Marc BEREAU

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°67 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques des Côtes-d'Armor et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques des Côtes-d'Armor et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques des Côtes-d'Armor, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Côtes-d'Armor, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Côtes-d'Armor et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département des Côtes-d'Armor et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département des Côtes-d'Armor. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département des Côtes-d'Armor, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Saint-Brieuc, le 17 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques des Côtes-d'Armor,
Robert REBEIX

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°68 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Cher, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Cher, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Cher et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Cher et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Cher. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Cher, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bourges, le 16 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Cher,
Philippe PIGAULT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°69 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Indre, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Indre et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Indre et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Indre. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Indre, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Châteauroux, le 21 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Indre,
Patrick SISCO

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°70 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Mayenne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Mayenne et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Mayenne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Mayenne, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Mayenne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Mayenne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Mayenne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Mayenne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Laval, le 17 octobre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Mayenne,
Dominique BABEAU

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°71 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Manche et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Manche et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Manche, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Manche, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Manche et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Manche et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Manche. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Manche, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Saint-Lô, le 10 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Manche,
Michel ROULET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°72 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Finistère et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Finistère et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Finistère, représentée par la Directrice départementale des finances publiques du Finistère, désignée sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Finistère et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Finistère et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Finistère. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Finistère, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Quimper, le 5 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques du Finistère,
Véronique PY

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°73 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Eure-et-Loir et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Eure-et-Loir et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques d'Eure-et-Loir, représentée par le Directeur départemental des finances publiques d'Eure-et-Loir, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département d'Eure-et-Loir et effectuées, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département d'Eure-et-Loir et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département d'Eure-et-Loir. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département d'Eure-et-Loir, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Chartres, le 14 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques d'Eure-et-Loir,
Michel DERRAC

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°74 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Sarthe et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Sarthe et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Sarthe, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Sarthe, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Sarthe et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Sarthe et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Sarthe. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Sarthe, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait au Mans, le 6 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Sarthe,
Charles-Henri ROULLEAUX DUGAGE

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°75 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Vendée et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Vendée et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Vendée, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Vendée, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Vendée et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Vendée et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Vendée. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Vendée, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à La Roche-sur-Yon, le 4 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Vendée,
Alain MIGNON

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°76 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Loir-et-Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Loir-et-Cher et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Loir-et-Cher, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Loir-et-Cher, désigné sous le terme de "délégant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "déléataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au déléataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le déléataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Loir-et-Cher et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au déléataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du déléataire

Le déléataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Loir-et-Cher et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Loir-et-Cher. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Loir-et-Cher, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Blois, le 14 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Loir-et-Cher,
Françoise COULONGEAT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients.

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques.

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°77 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre-et-Loire et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre-et-Loire et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Indre-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de l'Indre-et-Loire, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Indre-et-Loire et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Indre-et-Loire et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Indre-et-Loire. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 9 décembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Indre-et-Loire, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Tours, le 13 novembre 2014

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de l'Indre-et-Loire,
Jacques BAZARD

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégant
--

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°78 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados et la Direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction régionale des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados, représentée par son gérant intérimaire, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de « déléataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Calvados et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Calvados et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Calvados. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Calvados, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Caen, le 7 octobre 2015

Le déléataire :

L'Administratrice générale, Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

L'Administrateur des finances publiques, gérant intérimaire de la Direction régionale des finances publiques de Basse-Normandie et du département du Calvados,
Christophe DE VLIEGER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°79 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques Centre et du département du Loiret et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques du Loiret et la Direction régionale des finances publiques de Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques du Loiret, représentée par le Directeur régional des finances publiques du Loiret, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de Seine-Maritime, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Loiret et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Loiret et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Loiret. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Loiret, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

**Article 7
Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Orléans, le 9 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de Seine-Maritime,
HAYE-GUILLAUD Marie-Françoise

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques du Loiret,
DUFRESNOY Philippe

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°80 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Maine-et-Loire et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de Maine-et-Loire et la Direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction départementale des finances publiques de Maine-et-Loire, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de Maine-et-Loire, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Maine-et-Loire et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Maine-et-Loire et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Maine-et-Loire. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Maine-et-Loire, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Angers, le 9 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur régional/départemental des finances publiques de Maine-et-Loire ,
Marc BEREAU

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°81 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Morbihan et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques du Morbihan et la Direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques du Morbihan, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Morbihan, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Morbihan et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Morbihan et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Morbihan. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Morbihan, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Rouen, le 20/10/2015

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Morbihan,
Alain GUILLOUET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°82 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques de Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques de la région Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine et la Direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la Direction régionale des finances publiques de la région Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine, représentée par le Directeur régional des finances publiques de la région Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la Direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département d'Ille-et-Vilaine et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département d'Ille-et-Vilaine et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département d'Ille-et-Vilaine. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département d'Ille-et-Vilaine, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Rennes, le 16 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques de la région Bretagne et du département d'Ille-et-Vilaine,
Marc CANO

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°83 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques des Pays de la Loire et du département de la Loire-Atlantique et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction régionale des finances publiques de Loire-Atlantique et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction régionale des finances publiques de Loire-Atlantique, représentée par la directrice régionale des finances publiques de Loire-Atlantique, désignée sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, représentée par la Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime, désignée sous le terme de « déléataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au déléataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le déléataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Loire-Atlantique et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Loire-Atlantique et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Loire-Atlantique. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 17 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Loire-Atlantique, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Nantes, le 16 octobre 2015

Le délégataire :

La Directrice régionale des finances publiques de la Haute-Normandie et du département de la Seine-Maritime,
Marie-Françoise HAYE-GUILLAUD

Le délégant :

La Directrice régionale des finances publiques de Loire-Atlantique,
Véronique PY

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°84 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de l'Essone et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de l'Essone et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de l'Essone, représentée par la Directrice départementale des finances publiques de l'Essone, désignée sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Essone et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de l'Essone et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de l'Essone. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de l'Essone, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Évry, le 22 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

La Directrice départementale des finances publiques de l'Essone,
Annick DUMONT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients • Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires • Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes • Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB • Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires • Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) • Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles • Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes • Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) • Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats • Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°85 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-Saint-Denis et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-Saint-Denis et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-Saint-Denis, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Seine-Saint-Denis, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Seine-Saint-Denis et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Seine-Saint-Denis et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Seine-Saint-Denis. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 4 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Seine-Saint-Denis, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Bobigny, le 22 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Seine-Saint-Denis,
Olivier GLOUX

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°86 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Val d'Oise et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques du Val d'Oise et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques du Val d'Oise, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Val d'Oise, désigné sous le terme de "délégrant" d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de "délégataire" d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} **Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 **Prestations confiées au délégataire**

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Val d'Oise et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 **Obligations du délégataire**

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Val d'Oise et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Val d'Oise. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Val d'Oise, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Cergy, le 20 octobre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Val d'Oise,
Bernard SALVAT

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°87 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-et-Marne et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

DELEGATION DE GESTION

entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-et-Marne et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées en qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations

Entre la direction départementale des finances publiques de la Seine-et-Marne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques de la Seine-et-Marne, désigné sous le terme de " délégrant " d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de " délégataire " d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}
Objet de la délégation

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2
Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégrant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Seine-et-Marne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3
Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de la Seine-et-Marne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de la Seine-et-Marne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 **Obligations du délégant**

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 **Exécution financière de la délégation**

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 **Durée de la délégation de gestion**

Le présent document prend effet le 25 novembre 2014 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de la Seine-et-Marne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7 **Publication**

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Melun, le 12 novembre 2014

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques de la Seine-et-Marne,
Denis DAHAN

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire**1/ Le traitement des opérations et des produits

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1500 euros • Traiter les effets

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, prestataire, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Préparation des visites clients	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pièces manquantes dans le dossier client
Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la relation courante avec les clients en cas d'absence du CRC • Prendre les rendez-vous clients en cas d'absence du CRC

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LAB • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise des DR (résolution de problèmes/incidents, ...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle toute information impactant un client via l'outil de GRC • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DDFiP/DRFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Activités relevant de la compétence du délégué

1/ Opérations de guichet

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèque aux clients Demander les autorisations de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou retrait d'espèces dans les systèmes
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relation clientèle, centres des services bancaires ou aux pôles de gestion des consignations

2/ Activités de relations clientèles

2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADC, plan d'actions régional, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Assurer la promotion des consignations auprès des clients et des ordonnateurs Informar la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DDFIP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 50k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, fusion de compte, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du ou des bénéficiaires effectifs • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LAB (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LAB • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LAB) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers clients (pièces réglementaires, statuts, mandats, signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalie pour ses clients

Annexe n°88 : Délégation de gestion entre la direction régionale des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction régionale des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris et la Direction départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction régionale des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris, représentée par le Directeur régional des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Paris et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département de Paris et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département de Paris. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département de Paris, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Paris, le 19 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur régional des finances publiques d'Île-de-France et du département de Paris,
Philippe PARINI

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégué****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client , les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°89 : Délégation de gestion entre la direction départementale des finances publiques du Val-de-Marne et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction départementale des finances publiques du Val-de-Marne et la Direction
départementale des finances publiques des Yvelines, portant sur le traitement et le
contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et
consignations**

Entre la Direction départementale des finances publiques du Val-de-Marne, représentée par le Directeur départemental des finances publiques du Val-de-Marne, désigné sous le terme de « délégrant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégrant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2 Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Val-de-Marne et effectue, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3 Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients du département du Val-de-Marne et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par le département du Val-de-Marne. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4 Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5 Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6 Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 3 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant du département du Val-de-Marne, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Créteil, le 7 octobre 2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur départemental des finances publiques du Val-de-Marne,
Christian BRUNET

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre les alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Etre informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients

Annexe n°90 : Délégation de gestion entre la direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris et la direction départementale des finances publiques des Yvelines

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des finances et des comptes publics

**DELEGATION DE GESTION
entre la direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris et la Direction départementale des finances publiques des Yvelines,
portant sur le traitement et le contrôle des opérations bancaires réalisées pour le compte
de la Caisse des dépôts et consignations**

Entre la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris (AP-HP), représentée par l'Administrateur Général des Finances Publiques, désigné sous le terme de « délégant » d'une part, et la direction départementale des finances publiques des Yvelines, représentée par le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines, désigné sous le terme de « délégataire » d'autre part,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 518-14 et R. 518-24 ;

Vu la loi n° 92-125 du 6 février 1992 modifiée relative à l'administration territoriale de la République, notamment son article 4 ;

Vu le décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 relatif à la délégation de gestion dans les services de l'État ;

Vu le décret n° 2008-309 du 3 avril 2008 portant dispositions transitoires relatives à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2008-310 du 3 avril 2008 relatif à la direction générale des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-208 du 20 février 2009 relatif au statut particulier des administrateurs des finances publiques ;

Vu le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 modifié relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques ;

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1^{er}
Objet de la délégation**

Par le présent document, établi en application de l'article 2 du décret n° 2004-1085 du 14 octobre 2004 susvisé, le délégant confie au délégataire, en son nom et pour son compte, dans les conditions ci-après précisées, le traitement et le contrôle des opérations bancaires de son département réalisées pour le compte de la Caisse des dépôts et consignations et détaillées à l'article 2.

En sa qualité de préposé de la Caisse des dépôts et consignations, le délégataire est chargé, pour ce département, du traitement et du contrôle des opérations bancaires, détaillées à l'article 2.

Article 2

Prestations confiées au délégataire

A compter de la date de signature d'un procès-verbal matérialisant, dans le système d'information de la Caisse des Dépôts, la reprise dans ses livres des opérations comptables afférentes aux opérations bancaires enregistrées par le délégant, le délégataire assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Ap-Hp et effectuée, à ce titre, tout acte afférent au traitement et au contrôle de ces opérations.

Les activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire sont détaillées en annexe 1.

Article 3

Obligations du délégataire

Le délégataire exécute la délégation dans les conditions et les limites fixées par le présent document et acceptées par lui.

Les missions du délégataire sont assurées selon les instructions et procédures définies par la Caisse des dépôts et consignations et la direction générale des finances publiques.

Le délégataire se fait remettre par le délégant l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des clients de la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Ap-Hp et aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Ap-Hp. Le délégataire contresigne, à cet effet, le procès-verbal matérialisant ce transfert, visé à l'article 4.

Article 4

Obligations du délégant

Le délégant est compétent, pour les clients de son département, pour assurer les opérations de guichet, les actions et les relations clientèles et les missions relatives à l'appui et au support à la clientèle.

Les activités relevant de la compétence du délégant sont détaillées en annexe 2.

Le délégant transmet les demandes relatives au traitement des opérations bancaires formulées dans son département, au délégataire chargé de les recevoir.

Le délégant signe un procès-verbal comportant l'ensemble des informations relatives à la connaissance des clients de son département ainsi qu'aux opérations bancaires éventuellement en instance ou non traitées par son département.

Article 5

Exécution financière de la délégation

La délégation de gestion s'effectue à titre gratuit.

Les conditions du transfert, entre le délégant et le délégataire, des dotations budgétaires couvrant les charges de fonctionnement et de personnel sont définies par la direction générale des finances publiques.

Article 6

Durée de la délégation de gestion

Le présent document prend effet le 2 novembre 2015 et prend fin à compter de la publication d'un arrêté du ministre du budget disposant que la direction départementale des finances publiques des Yvelines assure le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Ap-Hp, pris en application d'un décret modifiant le décret n° 2009-707 du 16 juin 2009 relatif aux services déconcentrés de la direction générale des finances publiques et prévoyant, par dérogation aux dispositions de l'article 4 de la loi du 6 février 1992 susvisée, la possibilité pour une direction départementale ou régionale des finances publiques d'assurer le traitement et le contrôle des opérations bancaires relevant de plusieurs départements.

Le document peut prendre fin de manière anticipée sur l'initiative de l'une des parties sous réserve d'une notification écrite de la décision de résiliation et de l'observation d'un délai d'un mois.

Article 7
Publication

La présente délégation sera publiée au bulletin officiel des finances publiques.

Fait à Paris, le 02/11/2015

Le délégataire :

Le Directeur départemental des finances publiques des Yvelines,
Pierre-Louis MARIEL

Le délégant :

Le Directeur de la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Ap-Hp,
Jean-Luc BRENNER

Annexe 1**Activités relatives au traitement et au contrôle des opérations bancaires confiées au délégataire****1/ Le traitement des opérations et des produits**

Tenue de compte	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les comptes à vue • Gérer les comptes à terme • Gérer les comptes titres • Gérer les blocages et mises sous surveillance
Gestion des chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les moyens de paiement chèque / lettre chèque • Traiter les chèques spécifiques et RETOUR • Traiter les rejets et régularisations
Gestion de la monétique et télématique	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les demandes relatives aux cartes de paiement et de retrait • Traiter les opérations sur terminaux de paiement • Traiter les protocoles d'échanges
Gestion des virements et prélèvements	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les demandes de virements et les opérations internationales hors SEPA • Gérer les demandes de prélèvements
Gestion des espèces	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriser les retraits d'espèces • Autoriser les versements d'espèces pour les montants supérieurs à 1 500 euros
Moyens de paiement (autres)	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les effets de commerce

2/ L'appui et le support à la clientèle

Accompagnement aux changements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la clientèle des changements impactant ses produits et services bancaires et l'accompagner dans sa prise en main de ces changements (outils, réglementaires, etc.)
Assistance client et support au traitement des opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes d'assistance de la clientèle pour le traitement de leurs opérations sur CDC NET ou hors CDC NET • Prendre en charge les demandes clients en cas d'interruption de service (ex : CDC Net) ou d'événement client (ex : coupure courant)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients, les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des réclamations prises en charge par les services compétents • Informer les clients sur l'avancement du traitement de leurs réclamations
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les incidents remontés par les clients (ex : chèque perdu ou accès CDC Net bloqué), les traiter ou les transférer aux services compétents (chargé de la relation clientèle, siège, etc.) • Suivre le cas échéant le traitement des incidents pris en charge par les services compétents • Rendre compte aux clients sur le traitement de leurs incidents

3/ Apport des informations nécessaires au chargé de la relation clientèle dans la préparation des visites clients

Suivi des contrats et produits	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer, en cas de besoin, les documents contractuels relatifs à un nouveau produit ou à un nouveau service • Préparer les documents contractuels relatifs à des modifications demandées par les clients sur des produits ou services existants
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter l'agenda Cliendis en cas d'absence du CRC pour renseigner le client

4/ Contrôle et suivi des risques

Contrôles internes 1er niveau	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et contrôler les opérations clients réalisées par les gestionnaires des services bancaires, au regard des procédures CDC
Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier, diffuser et suivre la mise en œuvre des directives, normes, procédures et notes d'instruction adressées par la DSB et/ou CL1C
Contrôles et suivi LAB	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les alertes LAB+ et effectuer les diligences LCB-FT • Effectuer les déclarations de soupçons à TRACFIN et déclarer les tentatives ou fraudes décelées au siège • Informer le siège CDC et la DGFIP sur les déclarations réalisées (soupçons et fraudes)
Suivi de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre la qualité de service (satisfaction client, réactivité,...) à l'aide d'un outil de reporting et d'enquêtes de satisfaction client • Partager avec les DR et les DDFiP/DRFiP les tableaux de bords de suivi de la qualité de service à la clientèle
Arbitrage des opérations en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la procédure relative aux comptes en dépassement

5/ Pilotage et coordination de l'activité bancaire

Appropriation de la stratégie bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les informations provenant du siège et des DR (la stratégie bancaire de la CDC, les directives bancaires, les fiches produit, les indicateurs économiques et financiers...)
Coordination de l'activité bancaire avec les DR et les DDFiP/DRFiP/RF	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel si besoin à l'expertise et à la capacité de décision de l'équipe bancaire en région (produits/services, résolution de problèmes/incidents, arbitrage, conditions particulières, découverts de trésorerie...) • Partager avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région toute information impactant un client via l'outil de GRC Cliendis • Coordonner avec les chargés de la relation clientèle et l'équipe bancaire en région la résolution et le suivi des réclamations et incidents clients • S'assurer de la saisie intégrale des informations attendues dans l'outil GRC
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle, les produits/services bancaires, l'organisation, ... • Transmettre les informations récoltées aux DR et/ou au siège et aux DRFiP/DDFiP
Suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Fixer avec le siège de la CDC et la DGFIP les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre • Piloter et suivre à partir d'un tableau de bord les objectifs fixés avec le siège

Annexe 2**Activités relevant de la compétence du délégant****1/ Opérations de guichet**

Gestion des moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remise de chèques/lettres chèques aux clients Demander les autorisation de versement ou de retrait au centre des services bancaires Saisir les opérations de versement ou de retrait d'espèces dans les systèmes d'informations Prendre en charge les chèques déposés par les clients pour encaissement, les transmettre au STC de rattachement via les colis mis à disposition par la CDC et ramassés par un prestataire
Contrôle et suivi des risques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser et contrôler les opérations clients liées aux versements et retraits d'espèces, au regard des procédures CDC
Appui/Support à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Orienter les clients vers le bon interlocuteur selon leurs demandes Transmettre les demandes des clients aux chargés de la relations clientèles, centres des services bancaires ou aux pôles de gestions des consignations

2/ Activités de relations clientèles**2.1 Conseil et promotion des produits et services bancaires**

Appropriation de la stratégie commerciale et contribution à sa déclinaison locale	<ul style="list-style-type: none"> S'approprier les informations provenant du siège et du DTB (Plan d'Actions Des Clients - PADAC, plan d'actions régional, SRC, principes d'intervention, directives bancaires, indicateurs économiques et financiers, fiches produits) à travers les réunions organisées par le DTB Contribuer avec le DTB à l'élaboration du plan d'actions régional à mettre en œuvre
Veille et reporting de l'activité bancaire	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une veille de l'activité bancaire en termes d'informations et de recommandations terrain sur la clientèle et les produits/services bancaires Transmettre les informations recueillies au DTB
Relations clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer la clientèle selon les objectifs fixés avec le DTB dans le plan de visite des clients à rencontrer annuellement (CRA) Identifier les besoins du client de façon proactive et lui proposer des solutions personnalisées selon les offres disponibles Conseiller la clientèle sur les produits et services bancaires CDC (dont les consignations) lors des visites clients ou à leurs demandes Informé la clientèle des changements impactant ses produits et services et l'accompagner dans la prise en main de ces changements (outils, réglementations, etc.) Restituer de manière exhaustive les entretiens réalisés dans les outils adéquats Effectuer le suivi des actions résultant des visites clients
Conseil sur les opérations de financement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et proposer aux clients les produits de financements en fonction de leurs besoins

Placement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients sur les produits de placements existants
Réalisation des campagnes nouveaux produits et des produits existants	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les campagnes de mise en marché des nouveaux produits ou des nouvelles offres vers la clientèle ciblée • Etablir et adresser au DTB un bilan sur la campagne réalisée (appréciation des clients, taux d'acquisition, ...) • Promouvoir les produits et services bancaires CDC auprès des clients du périmètre géographique de la DRFiP/DDFiP.
Participation aux rencontres collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'informations collectives réalisées par le DTB à destination de la clientèle sur des sujets liés à l'actualité ou la réglementation bancaire, la conjoncture économique nationale ou régionale
Suivi et reporting de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un reporting de l'activité de relation client au DTB

2.2 Prise en charge et suivi des demandes clients

Souscription de nouveaux produits	<ul style="list-style-type: none"> • Editer les documents contractuels à partir de la e-mallette (disponible sur l'extranet CDC-Ginkgo) et les pré-remplir • Contractualiser avec le client • Numériser les documents dans le dossier client numérique et les archiver dans le dossier papier • Transmettre les justificatifs au siège et/ou au CSB (en fonction du type de produit)
Instruction des demandes de financement < 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE en cas de score rouge • Envoyer la grille et le bon de commande à la Direction des prêts et de l'habitat (DPH) et éditer la lettre d'accord du prêt en cas de score vert
Instruction des demandes de financement > 120k€	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner la demande du client et récupérer ses justificatifs • Renseigner la grille de scoring • Donner son avis commercial • Transmettre le dossier au CRE/CNE pour décision
Traitement des demandes clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner et traiter les demandes des clients (ex : rectification d'IFU, dérogation tarifaire, clôture de compte) ou les transmettre, le cas échéant, aux services compétents (CSB, siège, prestataire, etc.)
Gestion des réclamations clients	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les réclamations des clients qui lui sont adressées et les traiter via Qualipso pour transfert aux services compétents (siège ou prestataire) • Suivre le traitement des réclamations prises en charge par les services du Siège • Rendre compte aux clients du traitement de leurs réclamations

2.3 Contrôle et suivi des risques

Connaissance et surveillance des risques opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier et mettre en œuvre les directives, normes, procédures et informations/actions réseaux adressées par la CDC et/ou la DGFIP
Entrée en relation	<ul style="list-style-type: none"> • Rassembler les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture du compte • Contrôler l'identité du client et du (ou des) bénéficiaire(s) effectif(s) • Numériser les pièces du dossier client, les déposer dans CLIENDOC et en informer le CSB • Identifier le risque potentiel du client (fiche KYC d'entrée en relation)
Contrôles et suivi LCB/FT	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la clientèle en matière de LCB/FT (mouvements suspects...) • Apporter sa connaissance client pour les actions liées à la LCB/FT • Remplir la fiche de suivi de la relation (KYT), en lien avec le CSB, et effectuer les diligences nécessaires (le CSB apportant sa connaissance au titre des alertes LCB/FT) • Mettre à jour régulièrement les dossiers clients • S'assurer régulièrement de la complétude des dossiers (pièces réglementaires, statuts, mandats signatures...) • Numériser les pièces du dossier client et archiver les documents dans le dossier (le chargé de la relation clientèle est responsable de la tenue et de la mise à jour du dossier client papier)
Décisions sur comptes en anomalie	<ul style="list-style-type: none"> • Être informé des situations de comptes en anomalies pour ses clients