

BONNES PRATIQUES

Utilisation de la boîte e-mail : financement-sav.creditce@bpce.fr

01 CRANDS PRINCIPES

- 1 La boîte e-mail financement-sav.creditce@bpce.fr est dédiée à toutes vos demandes concernant des dossiers de crédits entrés en gestion après leur mise en force.
- 2 1 e-mail = 1 client : ne pas faire de demandes concernant plusieurs clients dans un même e-mail.
- 3 Indiquer systématiquement l'identification du client dans l'e-mail :
 - nom / prénom,
 - date de naissance,
 - numéro de dossier BPCE Financement (14 chiffres qui commencent par 4, visible sur la synthèse client).
- 4 L'objet de l'e-mail doit comporter : motif de la demande + numéro de dossier BPCE Financement.
- 5 L'adresse e-mail financement-sav.creditce@bpce.fr est à usage strictement interne.
Les e-mails de réponse BPCE Financement ne doivent pas être transférés au client.
- 6 Les demandes liées à la succession sont à adresser à financement-successions-ce@bpce.fr

02 DEMANDES TRAITÉES PAR E-MAIL :

Motif de la demande	Remarques
Mise à jour des données contrat	
Changement du BIC IBAN	Joindre obligatoirement le BIC IBAN informatisé.
Modification de la date du prélèvement*	Du 01 au 28 du mois pour le Prêt Personnel. Du 05 au 22 du mois sur le Crédit Renouvelable.
Report de mensualité en fin de crédit*	Concerne le prêt personnel.
Pause dans le remboursement	Concerne le crédit renouvelable.
Solde et situation d'un dossier	
Demande d'information du montant du solde*	Le montant communiqué est valable 10 jours encaissement de toutes les opérations antérieures et en cours.
Remboursement anticipé total ou partiel	Compléter la zone IRA négociés : -dossiers non éligibles : mettre 0 -dossiers concernés : montant à percevoir Joindre impérativement le formulaire de remboursement anticipé disponible sur le poste de travail.
Demande de document	
Tableau d'amortissement	Ces documents seront systématiquement adressés au client dans un délai de 4 jours ouvrés soit par courrier soir en dématérialisé si le client est éligible aux e-documents.
Lettre de situation	
Confirmation de solde	
Demande de résiliation d'un crédit renouvelable	Joindre impérativement le courrier signé du client.
Demande de mise en conformité assurance	Joindre la copie du contrat de prêt personnel. Uniquement pour une annulation de l'assurance.
Demande de baisse du CMA	Joindre impérativement le courrier signé du client.

* Le client a la possibilité d'effectuer cette opération directement sur son espace client. Nous vous recommandons de préconiser ce canal auprès de votre client.

03 DEMANDES TRAITÉES UNIQUEMENT PAR COURRIER OU TÉLÉPHONE : 0 810 006 033

Motif de la demande	Canal	Remarques
Résiliation des options d'assurance		Uniquement sur courrier client et en recommandé.
Information sur une situation dégradée du client		
Gestion des lettres chèques (regroupement de crédits et Permis à 1€)		En cas de non-conformité (mauvais ordre...) de perte ou de vol.
Gestion de la carte Teoz		En cas d'opposition, de perte, vol, utilisation frauduleuse.