



COMMUNIQUÉ BPCE FINANCEMENT

Evolution sur l'applicatif IZIVENTE:

L'accessibilité donnée aux frontaliers

N° 04/2021







Marché des particuliers

Direction Expérience Client

06/04/2021

Chefs de produit

& Direction Commerciale

Correspondants Crédit des Caisses d'Epargne

Mesdames, Messieurs,

BPCE Financement va prochainement faire évoluer l'applicatif IZIVENTE pour les clients frontaliers (Clients résidents français mais travaillant à l'étranger).

Ce qu'il se passe aujourd'hui pour les clients frontaliers, ne détenant qu'un seul numéro de téléphone étranger

Règle sur les numéros de téléphone étrangers

✓ Le numéro doit commencer par un indicatif à 3 chiffres et être complété par 9 caractères supplémentaires.

Lorsque les règles de cohérence ne sont pas respectées, une alerte bloquante se déclenche : un exemple ci-dessous

Les informations du client ne sont pas correctement renseignées.



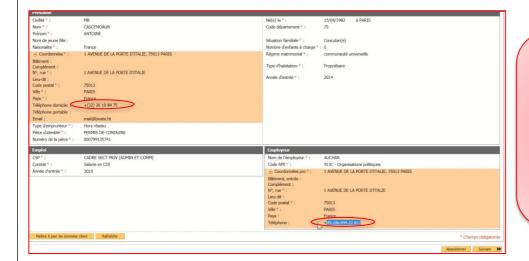
Le format du téléphone de l'employeur de l'emprunteur saisi est erroné.
Le format du téléphone domicile de l'emprunteur saisi est erroné.

L'accès à l'applicatif est alors bloqué.

CONSTAT : Le nombre de caractères d'un téléphone étranger peut détenir plus ou moins 12 chiffres. Les conseillers se retrouvent bloqués pour faire une proposition de prêt.

L'évolution de BPCE Financement à compter du 12 avril :

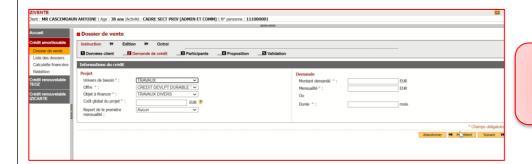
L'accès à IZIVENTE sera désormais disponible pour les clients frontaliers ne détenant qu'un seul numéro de téléphone étranger, quel qu'en soit le nombre de caractères.



Données client

Le client a un téléphone belge pour le domicile et un téléphone allemand pour le travail.

Le conseiller clique sur



Le conseiller accedera directement à l'étape 2

Demande de crédit

EVOLUTION FRONTALIERS : Différents messages d'erreurs seront disponibles

- I / Si le numéro dépasse 15 caractères après suppression de tous les caractères non numériques :
- → Message d'erreur « Le numéro de téléphone < variable précisant le numéro KO -domicile / professionnel / portable ; emprunteur / conjoint / tiers- > ne peut dépasser 15 chiffres ».
- 2 / Si le numéro contient des caractères non numériques et dépasse 20 caractères en comptant tous les types de caractères :
 - → Message d'erreur 2 « Le numéro de téléphone < variable précisant le numéro KO -domicile / professionnel / portable ; emprunteur / conjoint / tiers- > ne peut dépasser 20 caractères, veuillez supprimer les caractères non numériques et espaces »

✓ Bénéfices conseiller :

- Réactivité commerciale avec un accès direct à IZIVENTE : plus besoin de retourner dans connaissance client pour modifier le numéro de téléphone ou le supprimer : cela permet plus de fluidité dans le parcours
- Plus de blocage au niveau de la SED (Signature Électronique à Distance)

✓ Bénéfices client :

• Satisfaction client : Le parcours devient plus fluide

Les équipes de la Direction Expérience Client et de la Direction Commerciale sont à votre disposition pour tout complément d'information.

Bien Cordialement.

Simon Cascarano Dir. Expérience Client Florent Ameilbonne

Dir.Développement et digital



CONTACT BPCE FINANCEMENT

Direction Experience Client

Chef de projet Outils et Formation Réseau Estelle Benzazon: +33 | 58 | 19 66 06 – estelle.benzazon@bpce.fr

Boite Marketing BPCE Financement CE: nfi-developpementce@bpce.fr

