

COMMUNIQUÉ BPCE FINANCEMENT

**Evolution sur l'appliquatif IZIVENTE :**

**L'accessibilité donnée aux frontaliers**

N° 04/2021



**DESTINATAIRES**

Marché des particuliers

Chefs de produit

Correspondants Crédit des  
Caisses d'Épargne



**ÉMETTEUR**

Direction Expérience Client

& Direction Commerciale



**DATE**

06/04/2021

Mesdames, Messieurs,

BPCE Financement va prochainement faire évoluer l'appliquatif 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'appliquatif 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 suivant

Le conseiller accèdera directement à l'étape 2 :

Demande de crédit

## EVOLUTION FRONTALIERS : Différents messages d'erreurs seront disponibles

**1 / 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 1 58 19 66 06 – [estelle.benzazon@bpce.fr](mailto:estelle.benzazon@bpce.fr)

Boite Marketing BPCE Financement CE : [nfi-developpementce@bpce.fr](mailto:nfi-developpementce@bpce.fr)

