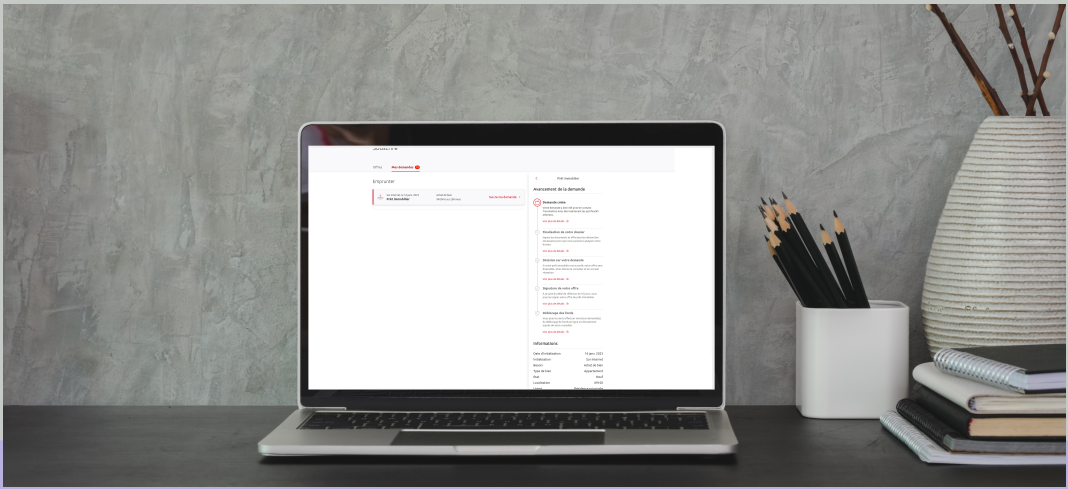


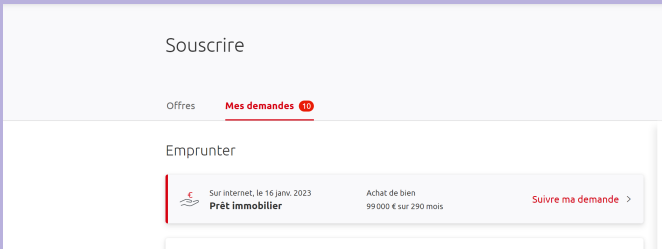
La Timeline Immo



De quoi s'agit-il?

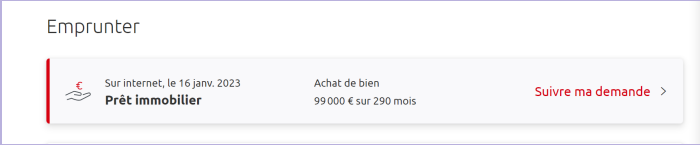
Jusqu'ici, les dossiers de prêt immobilier (en cours d'instruction) n'apparaissaient pas dans l'espace client.

Une "rubrique générique" était proposée sur la page "Souscrire"/"Mes demandes" dans l'espace client, que le client ait ou non une demande de prêt immobilier en cours. Elle permettait au client qui souhaitait suivre ou agir sur son dossier immobilier, d'être redirigé vers son espace client historique.



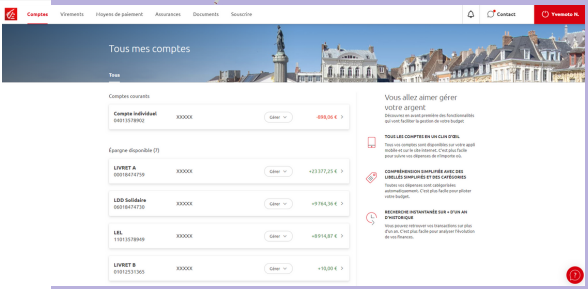
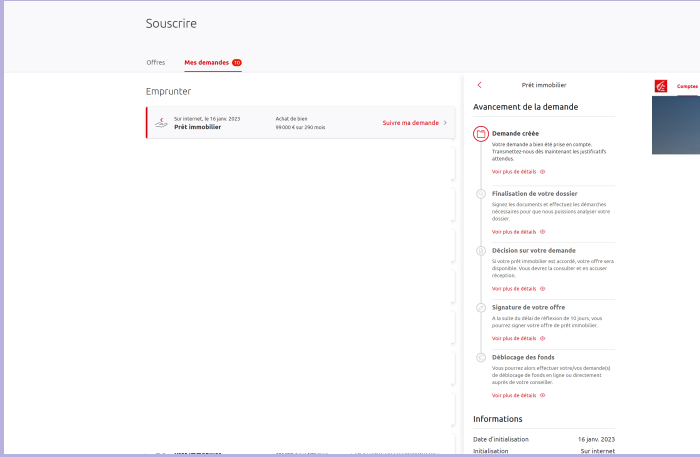
Dorénavant, un parcours de suivi de crédit immobilier dit "Timeline Immo" est mis à disposition du client demandeur d'un prêt immobilier.

Il est intégré à l'espace client sous la forme d' une "timeline" dédiée dont l'objectif est de guider pas à pas le client, tout au long de la durée d'instruction.



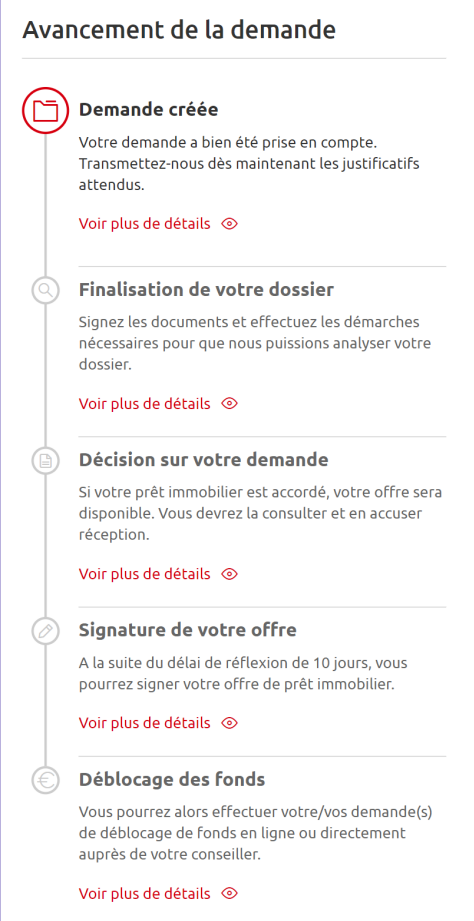
Où se situe t elle?

Positionnée au sein de l'espace client, elle est accessible via Souscrire/ Mes demandes & le fil de notification



Comment se présente-t elle?

La timeline comporte 5 étapes de création de la demande jusqu' au "déblocage des fonds"



A partir de quand est elle accessible pour le client ?

C'est la création du plan de financement dans MyCredimmo qui déclenche la visualisation par le client de la Timeline.

Bénéfices client & conseiller

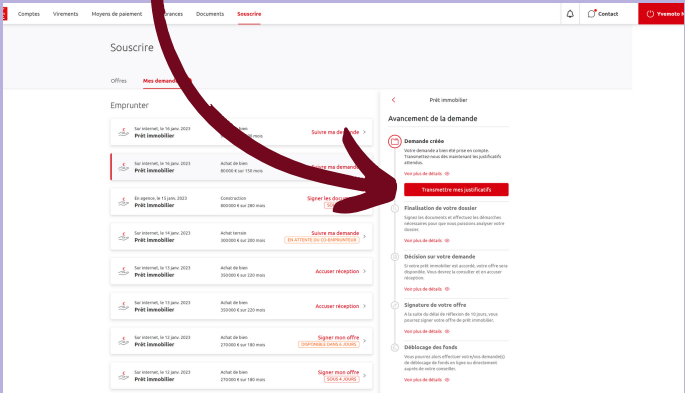


La Timeline permet au client quel que soit le canal d'initialisation de la demande de crédit, de connaître le niveau d'avancement de son dossier et d'agir sur celui-ci. Elle contribue à la satisfaction client.

Le conseiller n'est pas sollicité pour des questions auxquelles la timeline apporte des réponses. Elle permet de gagner du temps commercial Elle contribue à raccourcir les délais de traitement.

Demande créée

- L'espace de collecte est ouvert** : le client reçoit une notification lui indiquant qu'il peut dorénavant transmettre les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de son dossier

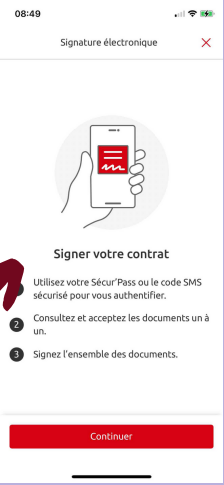


- L'espace de collecte n'est pas encore ouvert** : il est informé de la possible sollicitation à venir en matière justificatives à transmettre



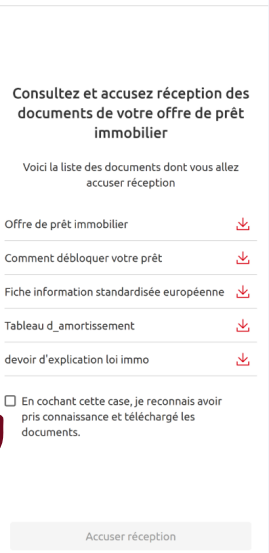
Finalisation de la demande

A cette étape, il est attendu du client qu'il signe les documents précontractuels (fiches réglementaires : FSI, Demande de prêt). Il en sera averti via le fil de notification. Il est également possible qu'il ait à transmettre des justificatifs additionnels.



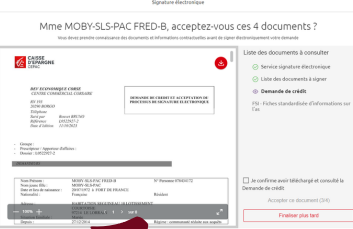
Décision sur la demande

Le dossier est validé : la décision est positive l'intitulé de l'étape devient " Demande accordée". Le client reçoit un message dans le fil de notification lui indiquant qu'il doit en accuser réception.
Le dossier est refusé : le conseiller en informera le client, la timeline n'en faisant pas état.



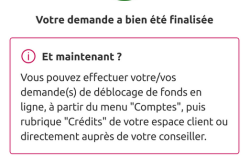
Signature de votre offre

La signature est soumise au délai de réflexion de 10 jours.
Le délai de réflexion n'est pas encore écoulé : le client peut uniquement consulter son offre . Le bouton est alors grisé. Il lui est signifié à quel moment l'action sera possible, via un encadré dédié "**Disponible dans 5 jours**" dans l'illustration (le délai est personnalisé).
Le délai de réflexion est écoulé : le bouton signature devient actif. Le client peut signer électroniquement son contrat. Il est à noter qu'une notification dédiée pour l'en informer sera présente dans le fil de notifications.



Débloquage des fonds

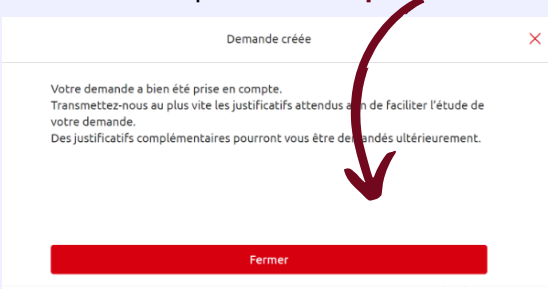
Dès signature de l'offre, la timeline disparaît de la rubrique "Mes demandes" car le débloquage des fonds, se fait depuis l'espace vie du prêt accessible depuis le menu "Comptes", rubrique "Crédits"





1 Principes de fonctionnement de la Timeline

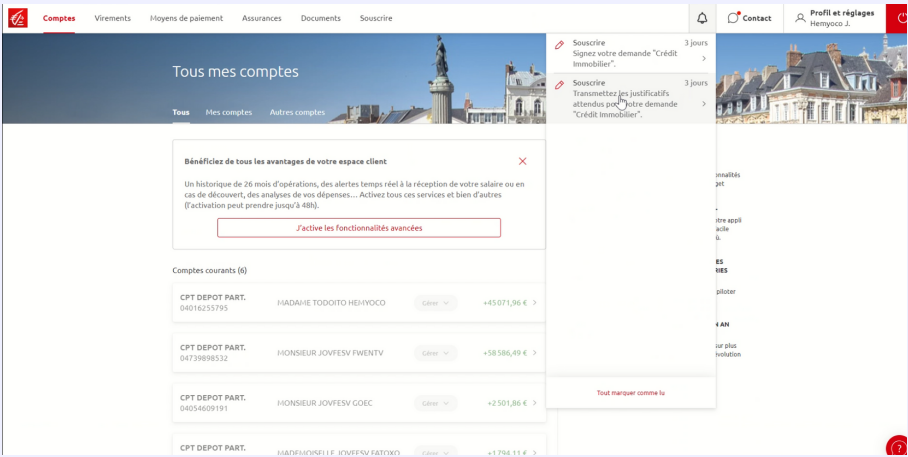
Pour matérialiser l'étape à laquelle se situe le dossier, l'étape active est cerclée de **rouge**, dans l'exemple la demande a été accordée
Les étapes réalisées sont repliées mais demeurent disponibles via **+ Afficher les étapes terminées** dans l'exemple deux étapes ont été réalisées
A chaque étape un accès à des informations complémentaires est prévu via **voir plus de détails**



2 Zoom sur le fil de notifications

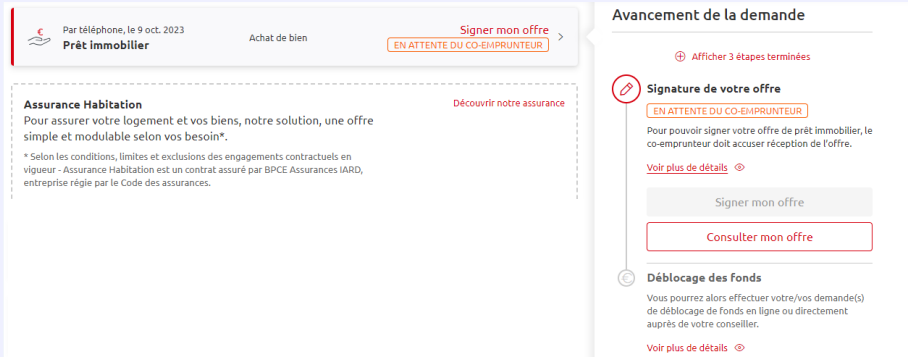
Le client recevra des notifications pour les actions suivantes :

- transmettre des justificatifs
- signature des documents précontractuels
- accuser réception
- signature de l'offre



3 Bon à savoir

En présence d'un co emprunteur la tuile crédit immobilier comme la timeline sont marquées de l'information " **en attente du co emprunteur**".



En partie basse de la timeline, une rubrique informations reprend toutes les caractéristiques du prêt sollicité.

Informations	
Date d'initialisation	15 janv. 2023
Initialisation	En agence
Besoin	Construction
Type de bien	Appartement
Etat	Neuf
Localisation	69003
Usage	Résidence principale
Montant global	800 000,00 €
Durée	280 mois

Les notifications conseiller sont inchangées.

Parlez en à vos clients dont le dossier est en cours d'instruction !

Document strictement confidentiel - à usage interne uniquement