



VOUS ÊTRE UTILE



**L'HEBDO  
PRO**

# L'HEBDO PRO



**L'ESSENTIEL DE VOS INFOS MARCHÉ**

GROUPES BPCE

■ Edition du 24/05/2018 – Semaine 21



CAISSE D'ÉPARGNE  
ALSACE

## **Votre actualité...**

- ✓ **Signature Electronique des  
contrats CNP**

# NOUVEAUTE : QUESTIONNAIRE DE SANTE ET ADHÉSION CNP EN LIGNE-

***Nouveauté ADE CNP ! Gagnez en efficacité et en rapidité grâce à la signature électronique !***

**Depuis le 22 mai, CNPNet** connaît une évolution majeure sur le processus d'adhésion à l'assurance emprunteur :

Un emprunteur pourra désormais choisir de réaliser ses **formalités d'adhésion à l'ADE à distance par internet** :

- Compléter et signer son questionnaire de santé (QS ou QSS)
- Signer son bulletin d'adhésion

Cette nouvelle option vient s'ajouter aux deux choix déjà existants : « mode papier » et « mode écran », mais elle est à privilégier.

**Seule obligation : le client doit disposer d'une adresse mail et d'un numéro de téléphone qui lui sont propres.**

Le périmètre concerne toutes les polices (sauf MAGFI et ASSURISQUE) **et tous les marchés** (particuliers et professionnels).

## Le Client

- Il conserve toujours le choix du mode d'adhésion : **mode papier** (confidentiel avec retour par courrier à l'assureur), **mode écran** (par informatique en face à face agence) ou **mode internet** (à distance avec signature électronique).

## Le Commercial

- Il présente au client tous les avantages de la fonctionnalité signature électronique : confidentialité, simplicité, sécurité, rapidité...
- Il fait signer le devoir de conseiller (*document disponible sous Easy doc / cf Hebo Pro du s11 2017*)
- Il s'assure qu'il dispose des moyens de contact **propres et distincts (obligatoire) de chaque emprunteur et en vérifie la mise à jour :**



- **adresse mail** : sur laquelle seront envoyés au client l'adresse de connexion sur l'espace sécurisé de CNP Assurances et un mot de passe pour que le client puisse s'identifier à distance



- **n° de téléphone portable** : sur lequel sera envoyé au client un code SMS à 6 chiffres permettant de signer électroniquement son questionnaire de santé et sa demande d'adhésion au contrat ADE CNP

### Le Commercial :

- L'adhésion en ligne fonctionne également en utilisant **CNPnet** , en lançant l'application depuis l'intranet. Les particularités sont alors les suivantes :
  1. **compléter manuellement toutes les informations** sur le client et son financement (comme habituellement)
  2. choisir le nouveau **mode d'adhésion 'Saisie sur internet'**
  3. saisir manuellement **le mail client** et **son n° de mobile** ainsi que le **mail du conseiller en charge du dossier**
  4. Le conseiller communique au client **l'identifiant** généré automatiquement par CNPnet

### Le Client

- Le client reçoit également sur son mail : une **adresse de connexion** et un **mot de passe**. Ce mail, transmis directement par CNP, lui rappelle également que l'identifiant lui a été transmis par son conseiller Caisse d'épargne.

**Il pourra compléter son Questionnaire de Santé (QS) ou son QSS (QS Simplifié), le signer et signer le bulletin d'adhésion.**

A l'issue du parcours du client, une notification automatique est transmise à l'instructeur du dossier pour l'informer que son client a finalisé sa demande d'adhésion.



- La décision ne sera pas notifiée automatiquement ni au conseiller ni au client : consulter régulièrement CNPnet
- En cas d'accord en différé (avec ou sans restriction) CNP enverra au client un **courrier d'acceptation à signer « Bon pour accord » qu'il faudra joindre au dossier de crédit**

Le client dispose de 40 jours maximum pour réaliser son adhésion en ligne (s'assurer que ses démarches soient finalisées dans le délai, à défaut une nouvelle souscription devra être initiée)

**La synthèse CNPNET, le devoir de conseil et la décision CNP** sont les seuls documents qui restent nécessaires dans le dossier de crédit (à scanner dans DEFI)

La signature électronique c'est un **process global plus fluide et plus rapide pour le client et pour vous**

➤ Pour aller plus loin → **Guide Conseiller** (disponible sous Easy doc)