

# LES FONCTIONNALITÉS SELF CARE PAR CANAL

## 1. Connexion et sécurité

| Fonctionnalités                                | Mobile  | DEI Part  | GAB  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accéder à sa BAD</b>                        |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Retrouver son identifiant                      | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Réinitialiser son code confidentiel            | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Modifier son code confidentiel                 | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| <b>Consulter son profil et ses coordonnées</b> |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Mettre à jour ses coordonnées                  | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| → Numéro de téléphone mobile sécurisé          | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Gérer données personnelles (cookies...)        | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Gérer le consentement opt'in                   | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Obtenir un RIB et le partager                  | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    | <u>X</u>                                                                                |
| <b>Contacter et prendre RDV</b>                |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Prendre rendez-vous avec son conseiller        | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Rester en contact avec sa banque               | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Déclarer un bug ou suggérer une amélioration   | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| <b>Effectuer une opération sensible</b>        |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Activer Sécur'Pass                             | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Utiliser SOL CAP                               |                                                                                          | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Payer par carte bancaire sur internet          |                                                                                          | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| <b>Lutter contre la fraude</b>                 |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Levée de doute en selfcare                     | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Contestation des opérations cartes             | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |

## 2. Comptes et moyens de paiement

|                                                                          |          |          |            |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|
| <b>Consulter ses comptes et documents dématérialisés</b>                 |          |          |            |
| Consulter ses comptes +<br>ceux détenus auprès d'établissements externes | <u>X</u> | <u>X</u> | <u>X</u>   |
|                                                                          | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| Faciliter sa gestion budgétaire grâce<br>→ Mon budget<br>→ Mes Alertes   | <u>X</u> |          |            |
|                                                                          | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| Consulter et gérer ses eDocuments et<br>visualiser ses contrats          | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| <b>Exécuter un virement</b>                                              |          |          |            |
| Ajouter un nouveau compte bénéficiaire                                   | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| Réaliser un virement immédiat, permanent,<br>différé ou instantané       | <u>X</u> | <u>X</u> | <u>X</u> * |
| Exécuter un virement international en<br>devises avec Wise               | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| Réaliser un virement PayLib entre amis                                   | <u>X</u> |          |            |
| <b>Consulter ses prélèvements et gérer ses oppositions</b>               |          |          |            |
| Consulter et gérer ses prélèvements                                      | <u>X</u> | <u>X</u> |            |
| <b>Commander un chéquier</b>                                             |          |          |            |
| Commander un chéquier<br>(hors renouvellement automatique)               |          | <u>X</u> |            |

\*Uniquement virement interne

Document à usage interne - Ne pas diffuser - Version mai 2024

# LES FONCTIONNALITÉS SELF CARE PAR CANAL

| Fonctionnalités                                                         | Mobile  | DEI Part  | GAB  |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gérer et piloter sa carte bancaire</b>                               |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Utilisation digitale de la carte                                        | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Visualiser son code secret                                              | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Faire opposition et commander une carte                                 | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Verrouiller temporairement sa carte                                     | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Bloquer les paiements/retraits à l'étranger et les paiements à distance | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| Gérer ses plafonds de paiement et de retrait                            | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Piloter la carte de mon enfant                                          | <u>X</u>                                                                                 | <u>X</u>                                                                                    |                                                                                         |
| <b>Payer avec son téléphone/sa montre</b>                               |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Apple Pay                                                               | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Samsung Pay                                                             | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| Garmin Pay                                                              | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| SwatchPAY!                                                              | <u>X</u>                                                                                 |                                                                                             |                                                                                         |
| <b>Effectuer un retrait</b>                                             |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| Réaliser un retrait par SMS                                             | Initier la fonctionnalité                                                                |                                                                                             | <u>X</u>                                                                                |

## 3. Crédit

### Consulter et gérer ses crédits

|                                                                                                             |          |          |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--|
| Effectuer une simulation                                                                                    | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Gérer son crédit renouvelable                                                                               | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Gérer son crédit conso                                                                                      | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Suivre son crédit immo « TimeLine Immo »                                                                    | X        | X        |  |
| Débloquer les fonds de son crédit immo                                                                      |          | <u>X</u> |  |
| Editer un relevé d'intérêt d'emprunt, une attestation de fin de prêt et rééditer un tableau d'amortissement | X        | X        |  |

## 4. Assurance

### Consulter et gérer ses assurances

|                                    |          |          |  |
|------------------------------------|----------|----------|--|
| Effectuer une simulation           | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Consulter et modifier ses contrats | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Obtenir une attestation            | <u>X</u> | <u>X</u> |  |
| Déclarer un sinistre               | <u>X</u> | <u>X</u> |  |

## 5. Epargne

### Consulter et gérer son épargne

|                                    |          |          |          |
|------------------------------------|----------|----------|----------|
| Consulter son épargne              | <u>X</u> | <u>X</u> | <u>X</u> |
| Accéder au Service Bourse          | <u>X</u> | <u>X</u> |          |
| Accéder à son espace Assurance-Vie | <u>X</u> | <u>X</u> |          |
| Souscrire à un Livret A            | <u>X</u> | <u>X</u> |          |

**Pour aller plus loin : répertoire exhaustif de l'ensemble des fonctionnalités selfcare par canal** 