



QUOI DE NEUF DANS L'APPLI MOBILE ?

OCTOBRE 2022

DÉCOUVREZ



Application disponible pour :



10/10/2022



MESSAGE IMPORTANT

Ce support a pour objectif de présenter les nouvelles fonctionnalités disponibles en octobre pour vos client. Il est mis à jour chaque mois.

Il est destiné à un usage interne et concerne uniquement l'application Particuliers.

Veillez noter que les mises en ligne des fonctionnalités peuvent être décalées, une information serait alors diffusée.

Suite aux nouveaux **certificats Sécur'Pass 2023**, une **mise à jour incitative** de l'application mobile était prévue le **28 septembre 2022**, elle est devenue obligatoire depuis le **6 octobre 2022**.

Légende



Disponible sur l'application Apple



Disponible sur l'application Android



Disponible sur l'application Huawei



Nouvelles fonctionnalités phares



Pour en savoir plus, se référer à l'annexe

Les interstitiels* présentés au mois d'octobre (1/2)

i Pour voir les écrans des interstitiels, se référer à l'annexe

	Pour qui ?	Fréquence ?
R Incitation à activer Sécur'Pass	Les clients qui n'ont pas encore activé Sécur'Pass et qui sont éligibles (disposant d'un numéro de téléphone sécurisé renseigné et d'une carte bancaire)	À chaque connexion (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Confirmation de son pays de résidence fiscale	Les clients majeurs présumés résidents fiscaux français qui n'ont pas confirmé leur pays de résidence fiscale via l'EAI***	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Confirmation du pays de résidence fiscale de son enfant	Les clients majeurs auxquels sont rattachés des clients mineurs	À chaque connexion (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Transmission de son avis d'imposition	Les clients âgés de plus de 25 ans pour lesquels l'information est manquante	À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son avis d'imposition)
R Demande d'autorisation faite au client pour déposer des traceurs (cookies**) afin de recueillir des informations sur son usage de l'application	Tous les clients	Une fois tous les 6 mois

***Interstitiel** : « Bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur l'application mobile.

****Cookie** : Fichier qui permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation du client (page consultée, statistiques...).

*****EAI** : Échange Automatique d'Informations

Les interstitiels* présentés au mois d'octobre (2/2)

i Pour voir les écrans des interstitiels, se référer à l'annexe

	Pour qui ?	Fréquence ?
R Confirmation de son numéro téléphone mobile sécurisé	Les clients dont le numéro de téléphone mobile sécurisé n'a pas été mis à jour depuis 1 an ou plus	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Confirmation de son adresse e-mail	Les clients dont l'adresse e-mail privée n'a pas été mise à jour depuis 1 an ou plus	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Renseignement de son adresse e-mail	Les clients n'ayant pas déjà renseigné une adresse e-mail privée / professionnelle	1 à 5 fois par mois
R Revue de connaissance client	Les clients dont certaines informations du dossier réglementaire sont trop anciennes	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
Interstitiel présentant les fonctionnalités de l'application	Tous les clients	Une fois à la première connexion
NEW Abandon iOS** 12 : affichage de messages informatifs	Les clients détenteurs d'un iPhone compatible avec la dernière version d'iOS et les clients détenteurs d'un iPhone non compatible avec la dernière version d'iOS	A chaque lancement de l'application

***Interstitiel** : « bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur son espace client web.

****iOS** : système d'exploitation mobile d'Apple.

En synthèse, que vont découvrir vos clients en octobre ?



Oct. 2022



Oct. 2022



Oct. 2022

Nouvelles fonctionnalités phares ★

1. **Assurance vie** : affichage des frais nets lors d'un versement complémentaire / programmé
2. **Assurance vie** : amélioration de l'accessibilité des parcours pour les personnes malentendantes ou sourdes
3. **Souscription** : refonte de l'espace « Souscrire » (menu Plus)
4. **Encart de communication** : possibilité d'ajouter un texte publicitaire ciblé sur la page « Mes abonnements »
5. **Abandon iOS 12** : affichage d'un message informatif

Autres nouveautés

6. **Comptes** : tri des opérations par « Date comptable »
7. **Satisfaction client** : amélioration du parcours « Signaler un bug » pour une résolution plus rapide de l'anomalie
8. **Autres** :
 - Modification de l'ordre des entrées du menu « Connexion et sécurité »
 - Modification de wording sur l'écran de validation Sécur'Pass

1. Assurance vie : affichage des frais nets lors d'un versement complémentaire / programmé ★

17/10/22
17/10/22
17/10/22



- Lorsque votre client effectue un versement complémentaire / programmé, il a dorénavant la possibilité de **calculer le montant net de frais** afin d'être informé des frais appliqués en cas de nouvelle répartition.

The sequence of screenshots illustrates the user journey in the Assurance Vie app:

- Assurance Vie**: Overview screen showing contract details (Millevie Essentielle N°, current value of +13,010.14 €, and investment details).
- Versement complémentaire**: Step 1 - "Choix du montant". User selects a gross amount of 400.00 €.
- Versement complémentaire**: Step 2 - "Choix de la répartition". User chooses a new distribution method.
- Versement complémentaire**: Step 3 - "Choix de la répartition". User selects investment supports (FONDS EN EUROS and UNITÉS DE COMPTES).
- Versement complémentaire**: Step 4 - "Choix de la répartition". Summary screen showing the gross amount of 400.00 € and the net amount after fees of 388.00 €.
- Versement complémentaire**: Step 5 - "Choix de la répartition". Confirmation screen with the option to "Calculer le montant net de frais" (Calculate the net amount of fees).

En cas de changement de répartition, votre client est invité à mettre à jour le montant net de frais.

2. Assurance vie : amélioration de l'accessibilité des parcours pour les personnes malentendantes ou sourdes ★

- Un lien Acceo est dorénavant mis à disposition pour permettre aux **personnes malentendantes ou sourdes de gérer leur contrat d'assurance vie ou d'épargne retraite.**
- Qu'est ce que le service Acceo ? Un service connecté, gratuit et confidentiel, de transcription ou d'interprétation en temps réel.
- Comment y accéder ? Via le lien « Accès sourds et malentendants » accessible depuis la FAQ visible sur la page de consultation du contrat d'assurance.



17/10/22

17/10/22

17/10/22



Assurance vie et capitalisation

- La clause bénéficiaire de mon contrat
- Le fonds euros
- Les unités de compte
- La vie de mon contrat
- Les versements
- Les arbitrages
- Le rachat
- La documentation reçue
- La mise à jour de mes informations personnelles
- La fiscalité
- La législation
- La succession
- Contact

① **Vous êtes sourd ou malentendant et avez besoin d'échanger avec votre assureur ?**

Si vous détenez un contrat d'assurance vie ou d'épargne retraite, nous vous proposons un service connecté de transcription ou d'interprétation en temps réel avec notre service client. Ce service est gratuit et disponible du lundi au vendredi, de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Accès sourds et malentendants



BPCE VIE

Le service client est accessible aux personnes sourdes ou malentendantes grâce à la solution Acceo.

En appelant le service Acceo, vous reconnaissez avoir lu et accepté les **Conditions Générales d'Utilisation**

Utiliser ce service

Du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30

Au choix

En poursuivant votre navigation, vous acceptez le dépôt de cookies à des fins de mesures d'audience et de partage sur les réseaux sociaux. Pour en savoir plus et paramétrer les Cookies, [accepter]

3. Souscription : refonte de l'espace « Souscrire » (menu Plus) ★

- Les onglets « Crédits » et « Assurances » sont remplacés par un **nouvel espace « Souscrire »**, regroupant **tous les produits auxquels votre client peut souscrire en ligne**, classés par univers.



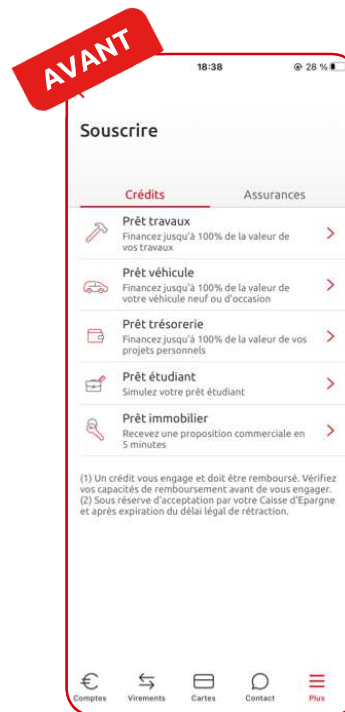
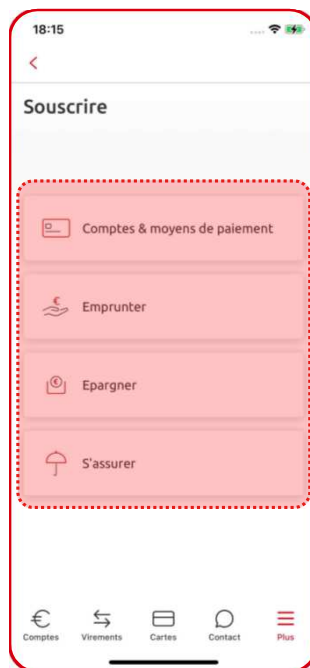
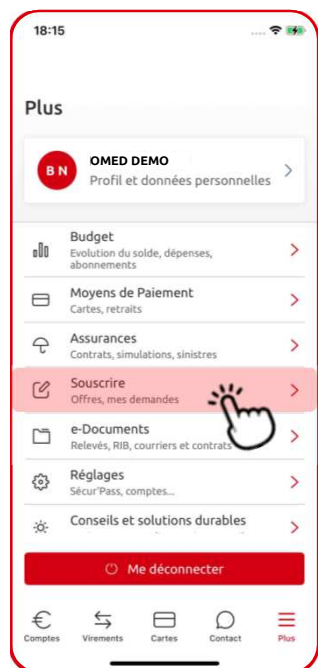
12/10/22



12/10/22



12/10/22



4. Encart de communication : possibilité d'ajouter un texte publicitaire ciblé sur la page « Mes abonnements » ★

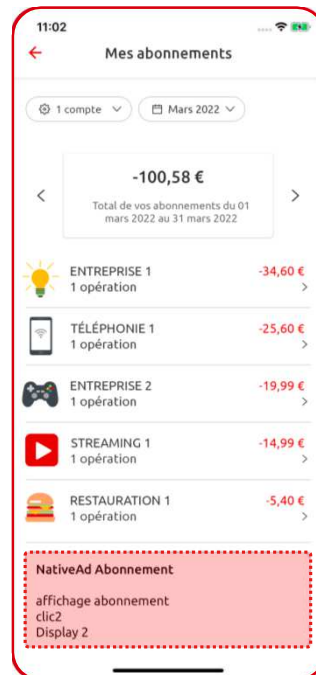
- Il est dorénavant possible d'afficher 1 texte publicitaire ciblé sur la page « Mes abonnements » (entrée « Budget »), en complément des 2 textes publicitaires ciblés sur la synthèse des comptes.
- Cette option est à la main des établissements (nombre d'emplacements et positionnement).



12/10/22

12/10/22

12/10/22



Exemple d'un encart de communication sur la synthèse des comptes

5. Abandon iOS* 12 : affichage d'un message informatif ★

12/10/22

Message invitant les clients détenteurs d'un iPhone compatible avec la dernière version d'iOS à mettre à jour leur téléphone



Pour qui ? Les clients détenteurs d'un iPhone compatible avec la dernière version d'iOS (à partir de l'iPhone 6S)

Fréquence ? A chaque lancement de l'application

- Si le client clique sur « Mettre à jour mon téléphone », il est redirigé vers les réglages de son téléphone.
- S'il clique sur « Me connecter », le message se réaffichera à chaque lancement de l'application.

Message informant les clients détenteurs d'un iPhone non compatible avec la dernière version d'iOS qu'ils ne pourront bientôt plus se connecter à l'application



Pour qui ? Les clients détenteurs d'un iPhone non compatible avec la dernière version d'iOS (jusqu'à l'iPhone 6 inclus)

Fréquence ? A chaque lancement de l'application

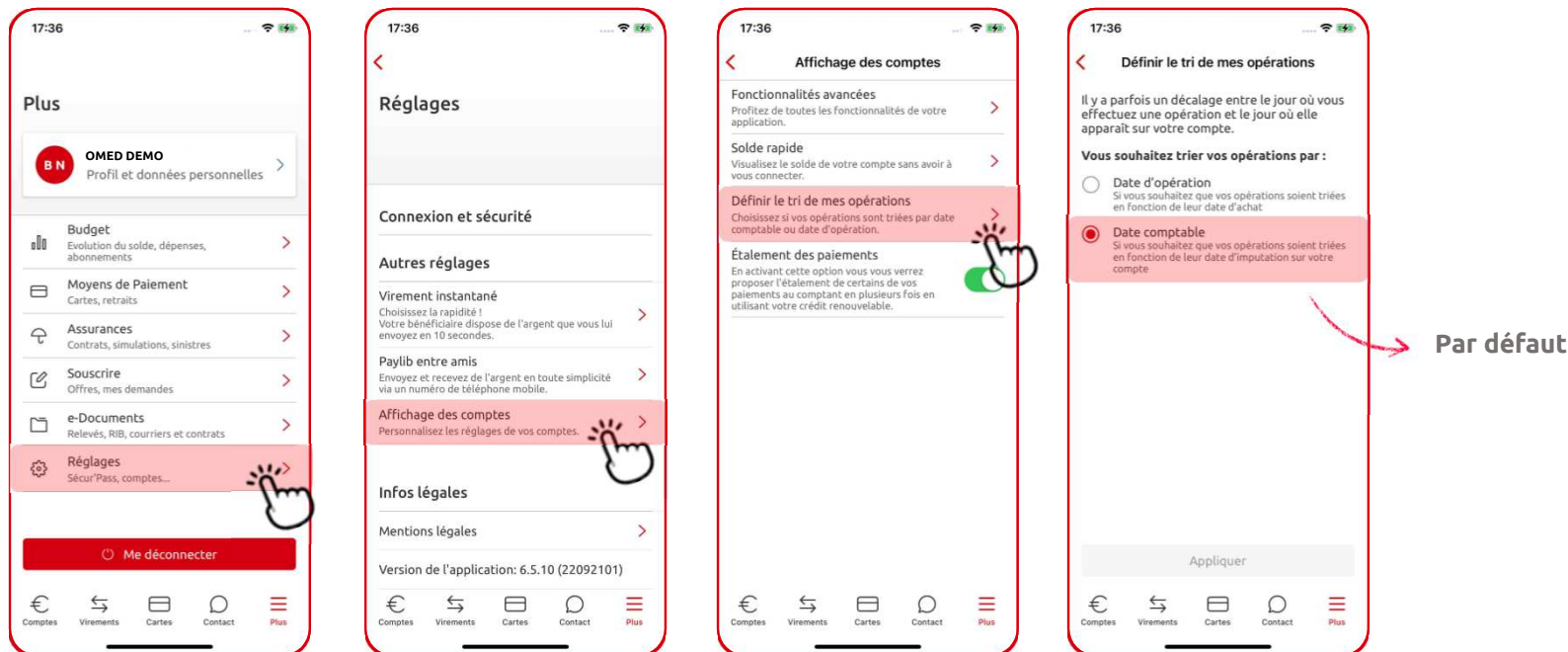
- Dans un deuxième temps (courant 2023), les clients détenteurs d'un iPhone non compatible avec la dernière version d'iOS (donc ne pouvant pas effectuer la mise à jour) seront redirigés vers leur espace client web ou vers une version limitée de l'application (accès uniquement aux réglages Sécur'Pass).

6. Comptes : tri des opérations par « Date comptable »

12/10/22
12/10/22
12/10/22



- Votre client, lorsqu'il se connecte à son application, visualise ses opérations **classées chronologiquement selon leur « Date comptable* »**. Il peut, s'il le souhaite, **les trier par « Date d'opération** »** via ses réglages.



***Date comptable :** date à laquelle a été enregistrée en comptabilité l'opération de retrait, de paiement ou de dépôt.

****Date d'opération :** date à laquelle votre client a effectué l'opération.

7. Satisfaction client : amélioration du parcours « Signaler un bug » pour une résolution plus rapide de l'anomalie

12/10/22
Juillet 2022
Juillet 2022

- Dorénavant, des informations sur des bugs connus ou des solutions sont présentées au client pour lui donner des éléments de réponse instantanément.
- Si la réponse ne l'aide pas, il peut alors continuer le parcours de signalement d'un bug. Il recevra un message automatique le remerciant, et lui indiquant que l'équipe Mobile reviendra vers lui si besoin d'informations complémentaires.

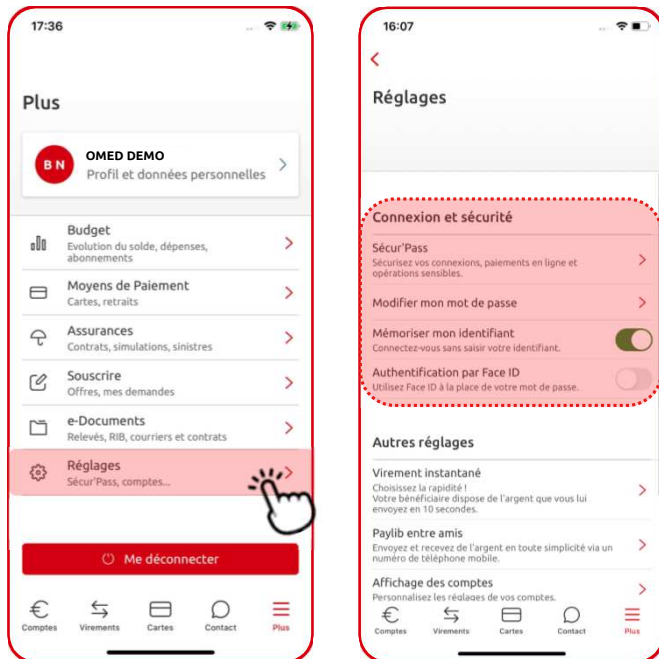
The sequence of screens is as follows:

- Important à savoir**: Information about technical problems and a red button 'Signaler un bug'.
- Sur quelle partie de l'application avez-vous rencontré un problème ?**: Selection of 'Connexion'.
- Voici une première réponse qui devrait vous aider**: A lightbulb icon and a red button 'J'ai ma réponse'.
- Quel problème rencontrez-vous ?**: Selection of 'Je ne reçois pas le SMS d'authentification, pourtant je capte bien !'.
- Pour terminer, quelques précisions**: Selection of 'Cela vient de m'arriver'.
- Connexion**: Final screen showing details of the bug report.

Ecran non affiché si aucune information / solution ne peut être apportée

8. Autres nouveautés

Modification de l'ordre des entrées du menu
« Connexion et sécurité »



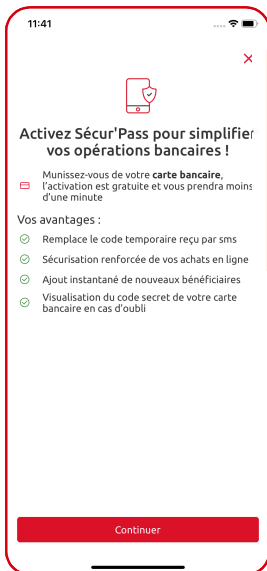
Modification de wording sur l'écran de
validation Sécur'Pass



ANNEXES

Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (1/4)

Incitation à activer Sécur'Pass



Pour qui ? Les clients qui n'ont pas encore activé Sécur'Pass et qui sont éligibles (disposant d'un numéro de téléphone sécurisé renseigné et d'une carte bancaire active).

Fréquence ? À chaque connexion.

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Demande d'autorisation faite au client pour déposer des traceurs (cookies**) afin de recueillir des informations sur son usage de l'application. Il s'agit d'un interstitiel imposé par la CNIL.

Pour qui ? Tous les clients.

Fréquence ? Une fois tous les 6 mois.

Pour qui ? Les clients majeurs présumés résidents fiscaux français qui n'ont pas confirmé leur pays de résidence fiscale via l'EAI***.

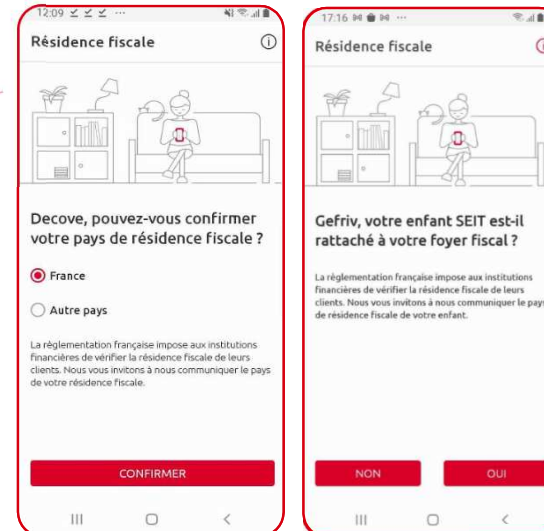
Fréquence ? À chaque connexion.

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Cookies Consent



Confirmation du pays de résidence fiscale



Pour qui ? Les clients majeurs auxquels sont rattachés des clients mineurs.

Fréquence ? À chaque connexion.

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Transmission de l'avis d'imposition



Pour qui ? Les clients âgés de plus de 25 ans pour lesquels l'information est manquante.

Fréquence ? À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son avis d'imposition).

***Interstitial :** « Bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur l'application mobile.

****Cookie :** Fichier qui permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation du client (page consultée, statistiques...).

*****EAI :** Échange Automatique d'Informations.

Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (2/4)

Messages invitant les clients à confirmer leur adresse e-mail



Pour qui ? Les clients dont l'adresse e-mail privée n'a pas été mis à jour depuis 1 an ou plus.

Fréquence ? À chaque connexion, après authentification à l'espace client.

! Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Messages invitant les clients à renseigner leur adresse e-mail



Pour qui ? Les clients n'ayant pas déjà renseigné une adresse e-mail privée / professionnelle.

Fréquence ? 1 à 5 fois par mois.

***Interstitial** : « Bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur l'application mobile.

Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (3/4)

Messages invitant les clients à confirmer leur numéro de téléphone mobile sécurisé



Pour qui ? Les clients dont le numéro de téléphone mobile sécurisé n'a pas été mis à jour depuis 1 an ou plus.

Fréquence ? À chaque connexion, après authentification à l'espace client.

⚠ *Pas de possibilité de fermer l'interstitiel*

Revue de connaissance client : Messages invitant les clients à mettre à jour des informations personnelles : revenus, CSP, etc.



Pour qui ? Les clients dont certaines informations relevant du dossier réglementaire sont anciennes : adresse, revenus, CSP.

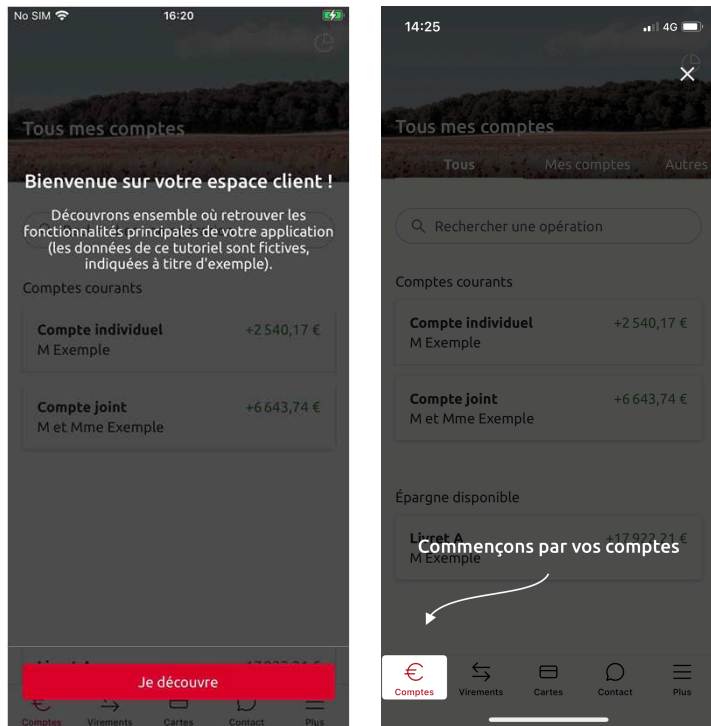
Fréquence ? À chaque connexion, après authentification à l'espace client.

⚠ *Pas de possibilité de fermer l'interstitiel*

***Interstitial** : « Bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur l'application mobile.

Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (4/4)

Présentation des fonctionnalités de l'application



Pour qui ? Les nouveaux clients.

Fréquence ? Une fois à la première connexion.

***Interstitial :** « Bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur l'application mobile.