

QUOI DE NEUF DANS L'APPLI MOBILE ?

Octobre 2023

DÉCOUVREZ



Application disponible pour :





MESSAGE IMPORTANT

Ce support a pour objectif de présenter les nouvelles fonctionnalités disponibles en octobre pour vos clients. 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.

Légende



Disponible sur l'application Apple



Disponible sur l'application Android



Disponible sur l'application Huawei



Nouvelles fonctionnalités phares



Nouvelles fonctionnalités phares



Pour en savoir plus, se référer à l'annexe

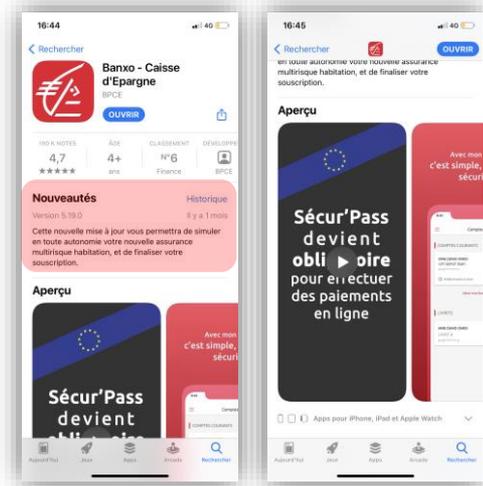
Livraison d'une nouvelle version de l'application

 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23

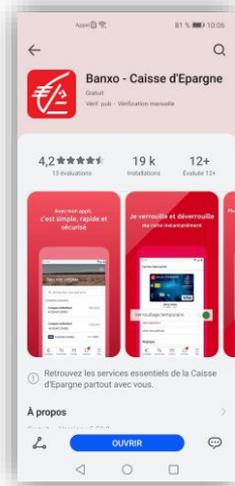
En fonction de ses paramètres, votre client a **deux possibilités** pour **obtenir la nouvelle version de l'application Caisse d'Epargne** :

1. L'application **se met à jour automatiquement**
2. Il reçoit une **invitation à télécharger la nouvelle version** sur [l'App Store](#) / [le Play Store](#) / [l'App Gallery](#)

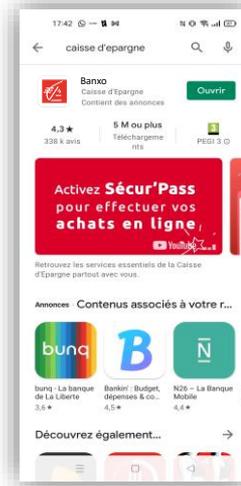
 Apple Store



 App Gallery



 Play Store



Votre client pourra y retrouver un **descriptif de l'application**, des **visuels illustratifs** ainsi qu'une **vidéo présentant les nouveautés**.

Vidéo disponible uniquement sur l'Apple Store  et le Play Store 

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 infos sur son usage de l'appli | Tous les clients | Une fois tous les 6 mois |
| 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** : « 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 ?

NEW

Abandon iOS 12** : affichage d'un message informant le client qu'il **ne peut plus utiliser ou télécharger l'appli**

Les clients détenteurs d'un iPhone avec une version antérieure ou égale à iOS 12

A chaque lancement de l'application

NEW

Abandon Android 6 : affichage d'un message informant le client qu'il **ne peut plus utiliser ou télécharger l'appli**

Les clients détenteurs d'une version d'Android antérieure ou égale à 6

À chaque lancement de l'application

Demande d'autorisation faite au client pour exploiter **ses données de paiement**

Clients particuliers, ayant un abonnement PART, majeurs capables et actifs digitaux

À la connexion après authentification à l'espace client :

- Une fois tous les 6 mois dans le cas d'un refus
- Une fois tous les 6 mois en cas de non-réponse

NEW

Demande d'autorisation faite au client pour exploiter **ses données issues de l'avis d'imposition et/ou du diagnostic de performance énergétique**

Clients particuliers, ayant un abonnement PART, majeurs capables et actifs digitaux

À la connexion après authentification à l'espace client :

- Une fois tous les 6 mois dans le cas d'un refus
- Une fois tous les 6 mois en cas de non-réponse

NEW

Demande d'information faite aux clients **étudiants** pour leur proposer des offres **adaptées à leurs besoins**

Tous les clients étudiants (= CSP : 8400) dont les informations n'ont jamais été complétées ou n'ont pas été mises à jour depuis 6 mois ou plus

À la connexion après authentification à l'espace client (sauf si ciblé par un autre interstitiel réglementaire)

Trois fois tous les 6 mois si pas de réponse

Vote à l'Assemblée générale de la Société Locale d'Epargne

Les sociétaires n'ayant pas encore votés

Une seule fois par jour pendant la période de vote

***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 ?



Octobre 2023

Octobre 2023

Octobre 2023

Nouvelles fonctionnalités phares

1. **Moyens de paiement** : levée de doute
2. **Comptes** : amélioration de la présentation des comptes pour les Entrepreneurs Individuels 
3. **Comptes** : redirection du client vers Papernest depuis le détail d'une opération
4. **Souscription** : optimisation du parcours de signature pour les co-signataires
5. **Banque au quotidien** : interstitiel étudiant

Autres nouveautés

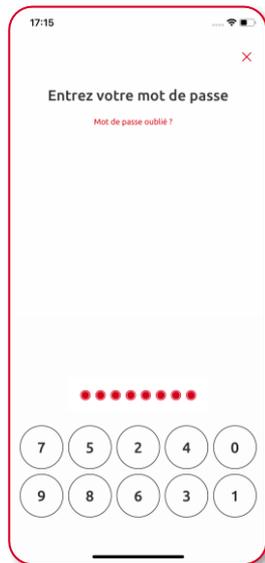
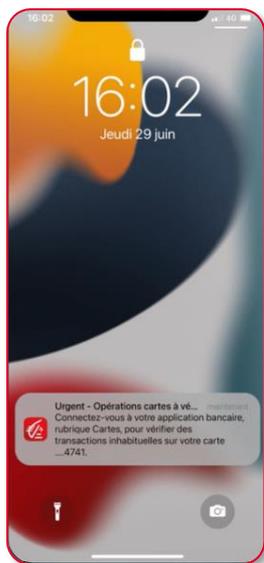
6. **Moyens de paiement** : commande de chéquier – Amélioration du parcours pour une meilleure compréhension du client
7. **Virement différé** : modification du montant dorénavant impossible (sujet fraude)
8. **Virements** : modification du libellé du virement immédiat, pour une meilleure compréhension client
9. **Conseils et solutions durables** : mise en avant de Papernest et des offres en région
10. **Contact** : nouveau libellé du point d'entrée « infos sur son conseiller » & possibilité de géolocaliser son agence
11. **Sécur'Pass** : accès facilité à l'activation de la biométrie
12. **Autopromotion** : didacticiel « Nouveautés et astuces »
13. **Données personnelles / RGPD** : nouveau parcours de consentement

1. Moyens de paiement : levée de doute (1/2)

- Votre client est dorénavant **informé** par nos services lorsque des **opérations inhabituelles sont détectées sur sa carte**.
- Il reçoit en premier lieu une **notification en temps réel** l'invitant à se connecter sur son appli pour vérifier les dernières opérations réalisées avec sa carte. Il peut alors, en toute autonomie, depuis son appli mobile, **déclarer être à l'origine de l'opération** (ce qui met fin à l'alerte) ou **déclarer ne pas en être à l'origine**. Il a alors deux options (voir slide suivante).



 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



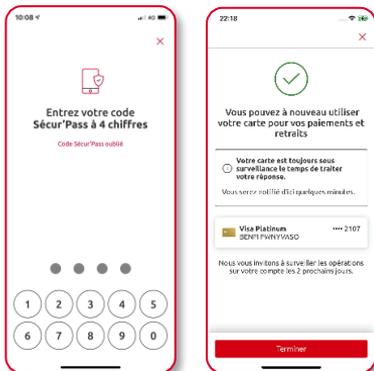
2 options pour votre client
→ Voir slide suivante

1. Moyens de paiement : levée de doute (2/2) ★

18/10/23
18/10/23
18/10/23

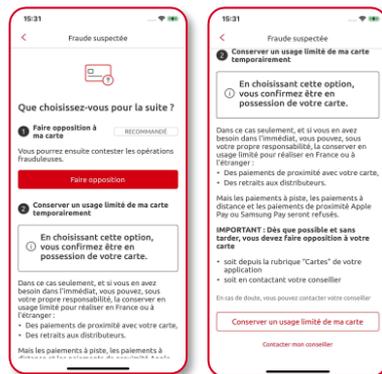


1 Oui, je confirme



→ Votre client met fin à l'alerte.

2 Non, je signale la fraude



→ Votre client a le choix entre :

- **La mise en opposition** → fortement **recommandée**. Il peut ensuite **contester les opérations frauduleuses** selon le process en vigueur dans sa Caisse d'Epargne.
- **L'usage limité de sa carte** → recommandé qu'en **cas d'urgence**. Le client peut toujours **utiliser sa carte** pour effectuer des achats en magasin et des retraits aux distributeurs en France et à l'étranger. En revanche, les opérations de paiement mobile (ex : Apple Pay, Samsung Pay...) ou de paiement à distance ne sont pas autorisées.

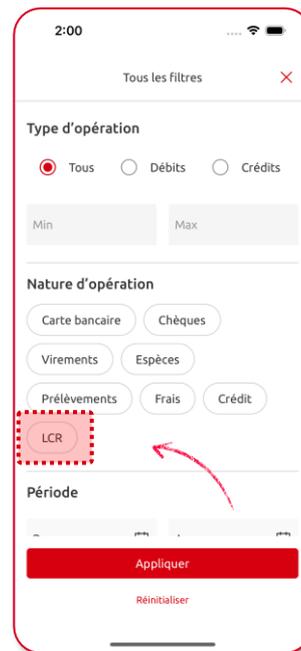


2. Comptes : amélioration de la présentation des comptes pour les Entrepreneurs Individuels (Ei) ★

Apple 18/10/23
Android 18/10/23
HUAWEI 18/10/23

- Votre client peut visualiser le **montant disponible de son enveloppe de financement pré-accordé** depuis sa **synthèse des comptes**.
- Déjà disponible sur Android depuis juin. 🤖

- Ajout d'un **nouveau filtre « LCR »** (Lettre de change relevé) pour les **comptes professionnels**.

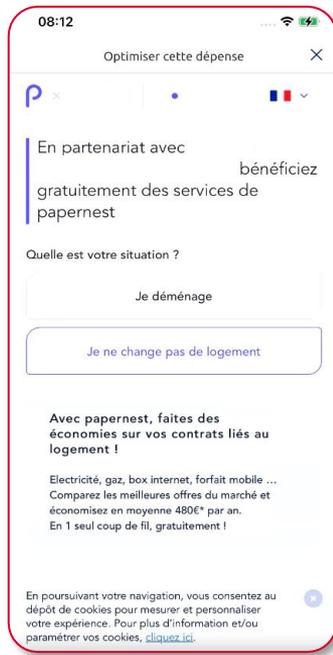
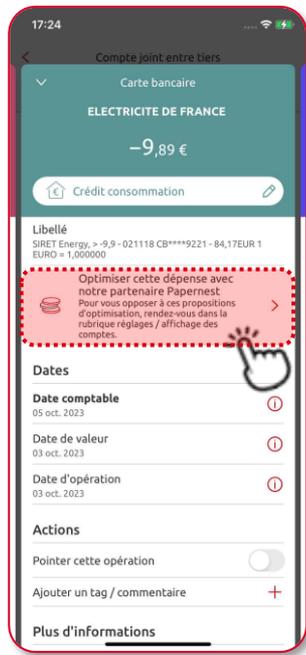
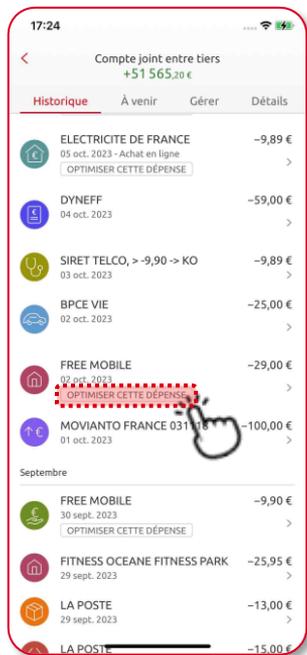


3. Comptes : redirection du client vers le partenariat Papernest depuis le détail d'une opération* ✨

 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



- Au clic sur « **Optimiser cette dépense** », une rubrique oriente votre client vers **notre partenaire Papernest** pour lui permettre d'**optimiser ses dépenses** d'électricité, de téléphonie mobile, de gaz et d'internet.



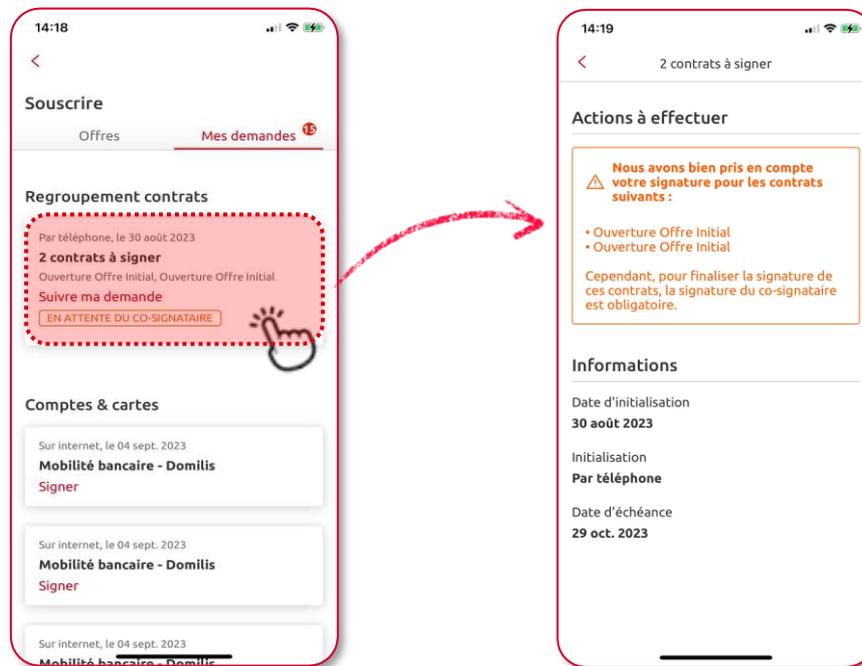
Bon à savoir :

Papernest accompagne vos clients dans **l'optimisation budgétaire des contrats et abonnements du foyer** (internet, téléphonie mobile, gaz, électricité) et dans la **simplification de leurs démarches administratives**, avec **des économies significatives sur leurs abonnements** (480€/an en moyenne selon Papernest)

4. Souscription : optimisation du parcours de signature pour les co-signataires ★

- En cas de multi-signature d'un document, le **co-signataire est informé que sa signature est attendue dans la rubrique mes demandes**. Au clic sur le contrat concerné, il est automatiquement dirigé vers le parcours de signature.

 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



5. Banque au quotidien : interstitiel étudiant ★

- L'objectif de ce parcours est de récolter des informations sur les clients étudiants afin de leur proposer les offres les plus adaptées.

 Fin octobre*
 Fin octobre*
 Fin octobre*



**Date à confirmer*

17:50

Sacha, nous allons compléter vos informations

Nous souhaitons compléter vos informations pour vous proposer des offres et des services au plus près de vos besoins.

Commencer

17:51

Informations personnelles

Étudiant

Êtes-vous toujours étudiant ?

Oui

Non

17:55

Informations personnelles

Etudes

Suivez-vous un de ces types d'études ?

Élève au lycée

Institut National du Service Public

Formation aux métiers de l'enseignement

Formation en santé

Formation en STAPS

Formation d'apprentis en CFA

Écoles de commerce et d'ingénieurs

Autres

17:56

Informations personnelles

Etudes

Dans quelle spécialité ?

Infirmier

Aide-soignant

Sage-Femme / Obstétricien

Masseur Kinésithérapeute

Ostéopathe

Podologue

Dentiste

Médecin

17:56

Informations personnelles

Année

Et en quelle année d'étude êtes-vous aujourd'hui ?

1ère année d'études supérieures

2ème année d'études supérieures

3ème année d'études supérieures

4ème année d'études supérieures

5ème année d'études supérieures

6ème année d'études supérieures

7ème année d'études supérieures

17:57

Informations personnelles

Alternance

Et pour finir, êtes-vous sous contrat d'alternance ?

Oui

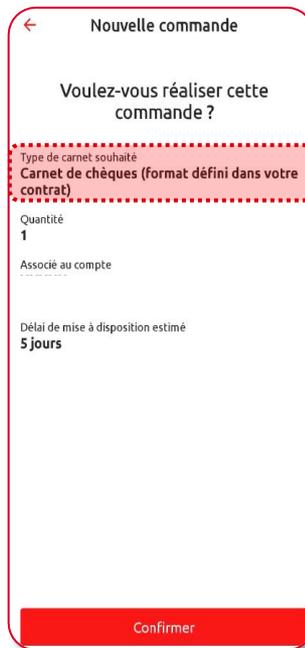
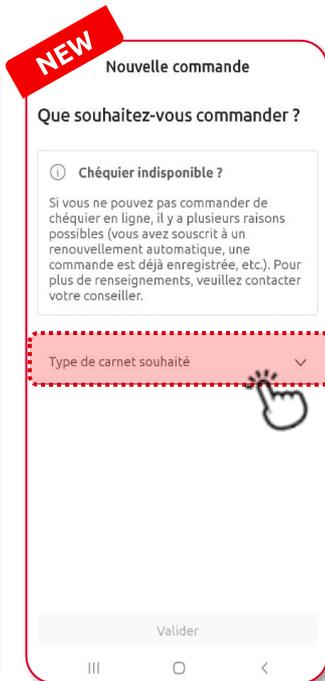
Non

6. Moyens de paiement : commande de chéquier – Amélioration du parcours pour une meilleure compréhension du client

18/10/23
18/10/23
18/10/23



- Un **message informatif** rappelle que **tous les clients ne sont pas autorisés à commander un chéquier**. Ils peuvent toutefois commander un bordereau de remise de chèque en le sélectionnant depuis le menu déroulant.



7. Virement différé : modification du montant dorénavant impossible (sujet fraude)

- Dorénavant, votre client **ne peut plus modifier le montant de son virement différé externe**. Il peut toujours en revanche en changer la date.



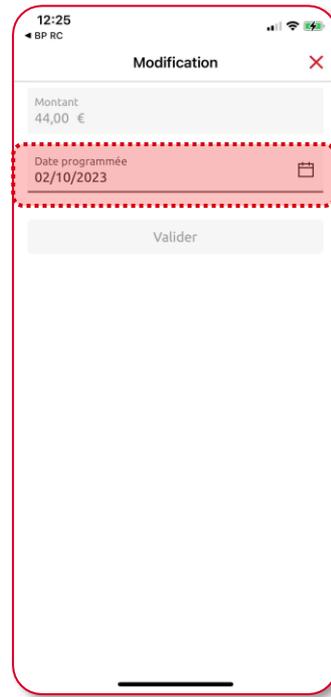
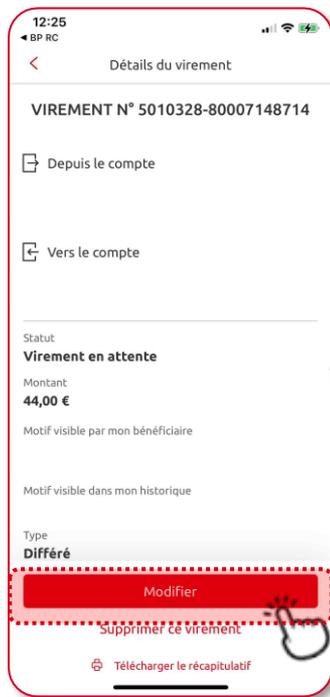
18/10/23



18/10/23



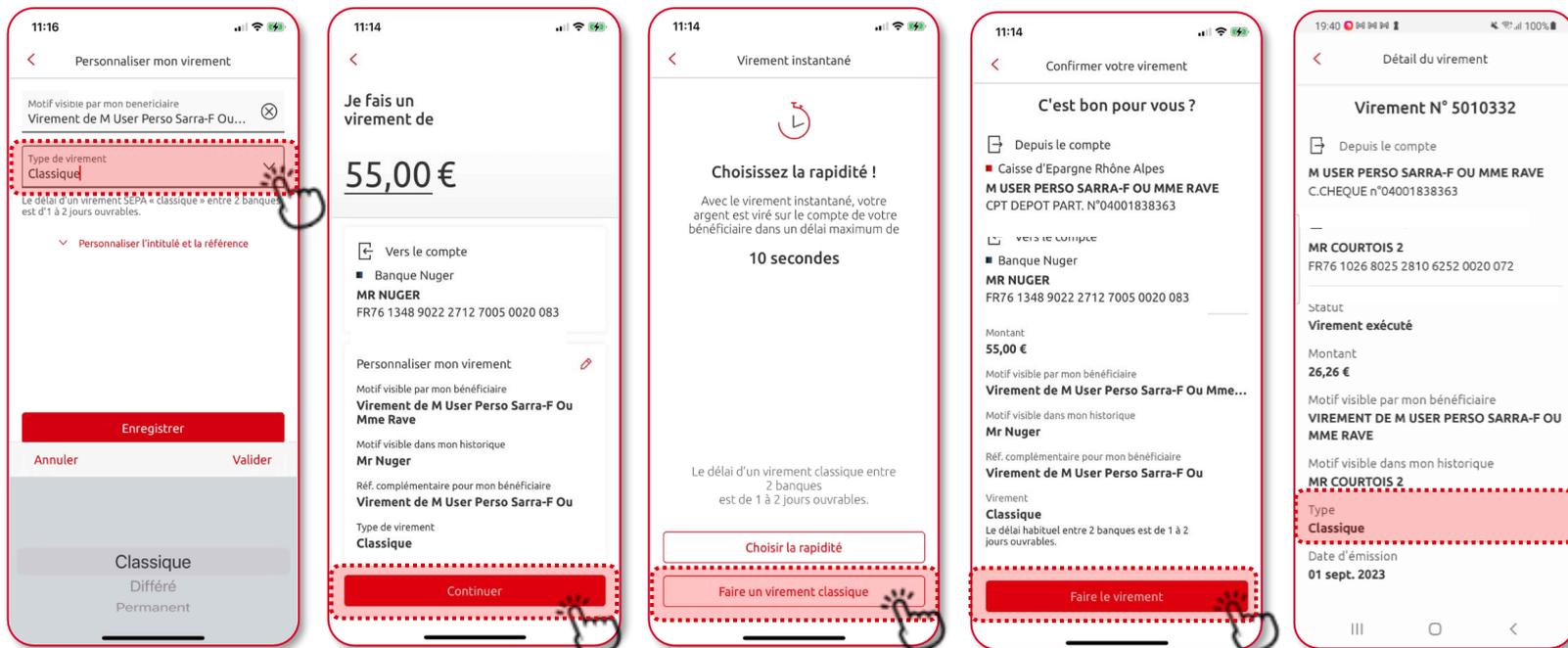
18/10/23



8. Virements : modification du libellé du virement immédiat pour une meilleure compréhension client



- Le libellé « **virement immédiat** » est remplacé par « **virement classique** ».
- Cette modification permet d'éviter la confusion avec le « **virement instantané** » et homogénéiser avec l'écran dédié aux paiements instantanés « **Choisissez la rapidité** ».



9. Conseils et solutions durables : mise en avant de Papernest et des offres en région

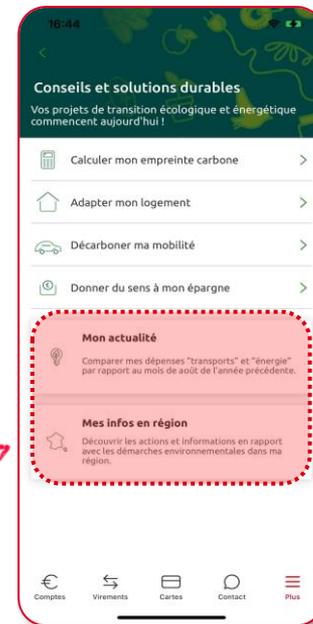
 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



- Pour les établissements signataires du partenariat : présentation d'une bannière **mettant en avant Papernest** (propose la recherche d'un fournisseur d'énergie verte).



- Ajout de la bannière « **Mes infos en région** » permettant aux établissements de **communiquer sur leurs solutions régionales**.



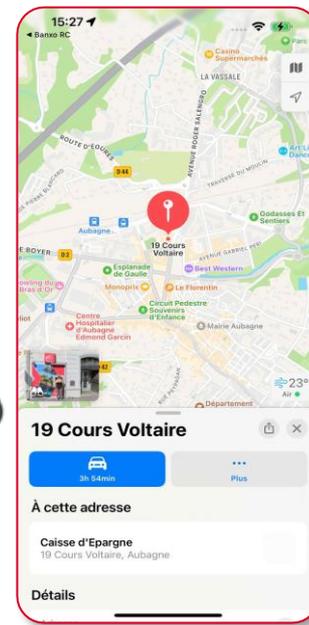
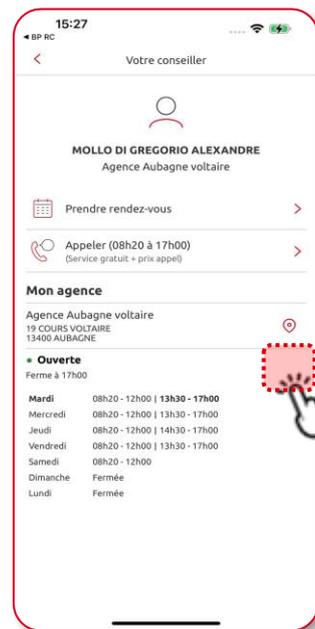
10. Contact : nouveau libellé du point d'entrée « infos sur son conseiller » & possibilité de géolocaliser son agence

 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



- Afin d'inviter le client à cliquer pour voir le détail des informations sur son conseiller et son agence, le nom et l'agence du conseiller n'apparaissent plus directement dans la tuile sur la page « Contact ».

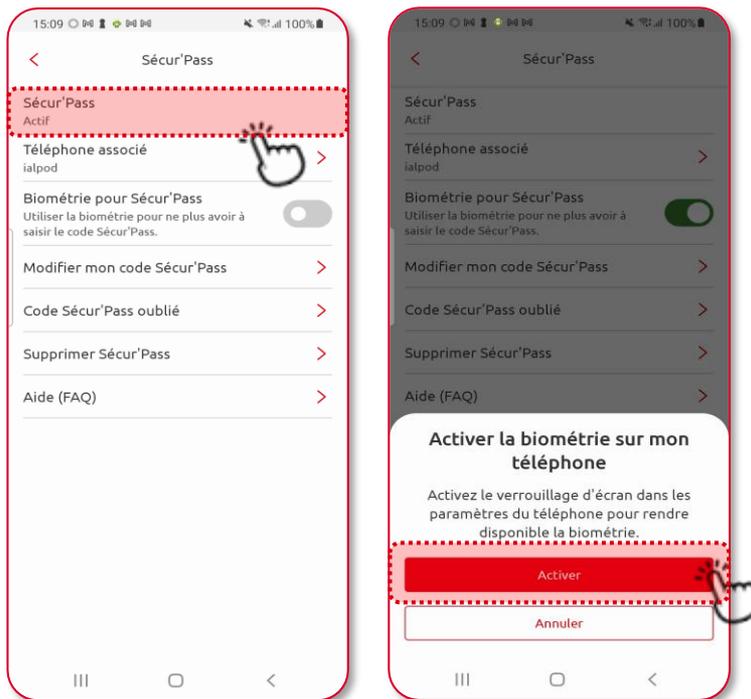
- Le client a la possibilité de géolocaliser son agence.



11. Sécur'Pass : accès facilité à l'activation de la biométrie

- Lorsque votre client se trouve sur l'écran « **Sécur'Pass** », un message automatique l'invite à **activer la biométrie**, si ce n'est pas déjà fait.

 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



12. Autopromotion : didacticiel « Nouveautés et astuces »

- Un nouveau didacticiel présente l'espace « **Nouveautés & Astuces** » et indique à vos clients que la tuile se trouve **en bas de la synthèse des comptes**.



 18/10/23
 18/10/23
 18/10/23



13. Données personnelles / RGPD : nouveau parcours de consentement

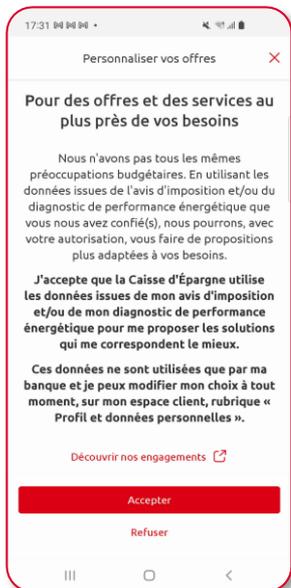
Fin octobre*
Fin octobre*
Fin octobre*

- Vos clients peuvent accorder leur consentement à l'utilisation des données issues de l'avis d'imposition et/ou du diagnostic de performance énergétique, depuis un interstitiel ou depuis le centre de confiance.



*Date à confirmer

Parcours de consentement depuis un interstitiel présenté à la connexion



Parcours de consentement depuis le centre de confiance



ANNEXES

Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (1/9)

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 (2/9)

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.



Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (3/9)

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

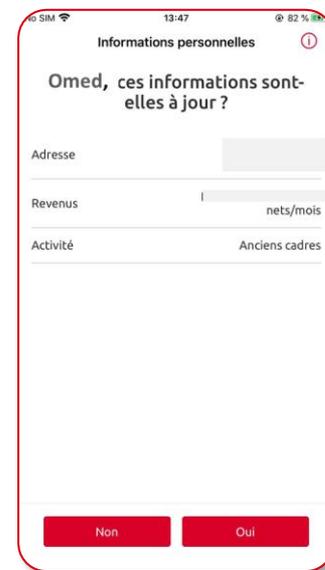


Pour qui ? Les clients dont certaines informations relevant du dossier réglementaire sont anciennes : adresse, revenus, CSP.

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

! Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

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



Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (4/9)

! Affichage d'un message informatif aux clients disposant d'une version iOS antérieure ou égale à 12**

NEW

Message informant les clients détenteurs d'une version antérieure ou égale à iOS 12 qui n'ont plus accès à leur application et qu'ils n'ont plus la possibilité de la télécharger



11/10/23



Pour qui ? Les clients détenteurs d'un iPhone avec une **version antérieure ou égale à iOS 12**

Fréquence ? A chaque **lancement de l'application**

Nous arrivons à la fin de la campagne d'abandon de la version iOS antérieure ou égale à 12 qui a démarré début d'année 2023. Il s'agit du dernier interstitiel de la campagne.



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

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

Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (5/9)

! Affichage d'un message informatif aux clients disposant d'une version Android antérieure ou égale à 6

NEW

Message informant les clients détenteurs d'une version Android antérieure ou égale à 6 qui n'ont plus accès à leur application et qu'ils n'ont plus la possibilité de la télécharger



Pour qui ? Les clients détenteurs d'un Android avec une **version antérieure ou égale à 6**

Fréquence ? A chaque **lancement de l'application**

Nous arrivons à la fin de la campagne d'abandon de la version Android antérieure ou égale à 6 qui a démarré début d'année 2023. Il s'agit du dernier interstitiel de la campagne.



Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (6/9)

Message invitant les sociétaires n'ayant pas encore voté à accéder au site de vote en ligne pour exprimer leur vote ou donner pouvoir



Pour qui ? Les sociétaires n'ayant pas encore votés (le ciblage est géré par le Groupe BPCE directement, sans action nécessaire côté établissement)

Fréquence ? Une seule fois par jour pendant la période de vote



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

** **SLE** : Société Locale d'Épargne

Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (7/9)

Demande d'autorisation faite au client pour exploiter ses données de paiement

Personnaliser vos offres ✕

Pour des offres et des services au plus près de vos besoins

Nous n'avons pas tous les mêmes habitudes, ni les mêmes besoins. En utilisant vos données de paiement, nous pourrions vous proposer des offres et des services personnalisés, par exemple une carte bancaire avec un plafond de paiement adapté à vos utilisations, des services d'assurance ou d'assistance correspondant le mieux à vos habitudes.

J'accepte que la Caisse d'Épargne utilise les données issues de mes transactions bancaires pour me proposer des offres personnalisées.

Ces données ne sont utilisées que par ma banque et je peux modifier mon choix à tout moment, sur mon espace client rubrique « Profil et données personnelles ».

Accepter

Refuser



Pour qui ? Clients particuliers, ayant un abonnement PART, majeurs capables et actifs digitaux.

Fréquence ? A la connexion après authentification à l'espace client :

- Une fois tous les 6 mois si le client a cliqué sur « Refuser » avec deux relances
- Une fois tous les 6 mois si le client a cliqué sur la croix en haut à droite

Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (8/9)

NEW

Demande d'autorisation faite au client pour exploiter ses données issues de l'avis d'imposition et/ou du diagnostic de performance énergétique



Pour qui ? Clients particuliers, ayant un **abonnement PART**, majeurs capables et actifs digitaux.

Fréquence ? A la connexion après authentification à l'espace client :

- Une fois tous les 6 mois si le client a cliqué sur « Refuser » avec une relance
- Une fois tous les 6 mois si le client a cliqué sur la croix en haut à droite



Fin octobre*

Fin octobre*

Fin octobre*

*Date à confirmer

Les autres interstitiels* présentés au mois d'octobre (9/9)

NEW

Demande d'information faite aux clients étudiants pour leur proposer des offres adaptées à leurs besoins



Pour qui ? Tous les clients **étudiants** (= CSP : 8400) dont les **informations n'ont jamais été complétées** ou **n'ont pas été mises à jour depuis 6 mois ou plus**

Fréquence ? A la connexion après authentification à l'espace client (sauf si le client est ciblé par un autre interstitiel réglementaire)

L'interstitiel s'affiche **3 fois tous les 6 mois** si le client a cliqué sur « **Refuser** »



Fin octobre*

Fin octobre*

Fin octobre*

*Date à confirmer