

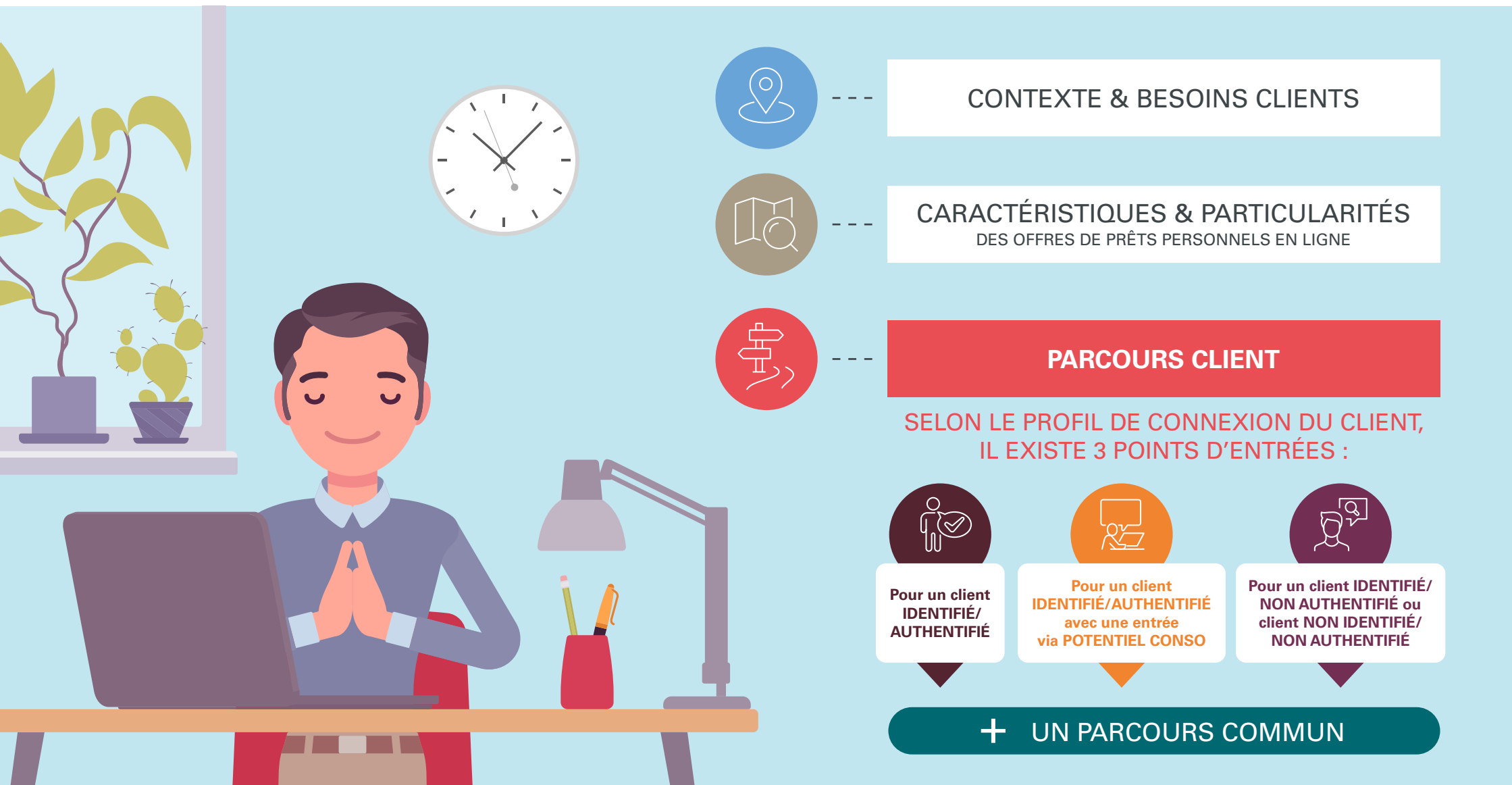
OUTIL D'AIDE À LA VENTE
PARCOURS DIGITAUX
PRÊT PERSONNEL :
LA SOUSCRIPTION EN LIGNE

OUTIL D'AIDE À LA VENTE

PARCOURS DIGITAUX PRÊT PERSONNEL : LA SOUSCRIPTION EN LIGNE



SOMMAIRE





CONTEXTE & BESOINS CLIENTS

POURQUOI PROPOSER DES PRÊTS PERSONNELS EN LIGNE ?



POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS EN LEUR DONNANT LA POSSIBILITÉ DE :



■ **Simuler un projet de financement**

Auto, Travaux ou Trésorerie selon ses capacités financières.



■ **Souscrire un Prêt Personnel** avec une réponse immédiate en ligne (accord de principe) au projet de financement qu'il aura préalablement simulé.



■ **Signer électroniquement** son offre préalable de crédit à tout moment et sans avoir à se déplacer. La signature électronique est disponible sur desktop et mobile.

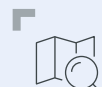


■ Enfin, **télécharger l'ensemble de ses justificatifs.**

Tout ceci s'inscrit dans une stratégie multicanale qui permet au client de commencer une souscription en ligne pouvant se poursuivre éventuellement en agence ou en VAD (vente à distance).



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

QUELLE EST LA CIBLE DE CLIENTS POUVANT SOUSCRIRE UN PRÊT PERSONNEL EN LIGNE ?



Tous les internautes peuvent effectuer la simulation, mais ne peuvent souscrire en ligne que les :

- clients détenteurs d'un compte bancaire à la Caisse d'Épargne ;
- particuliers majeurs capables (âgés de moins de 70 ans) ;
- particuliers résidant en France (selon l'adresse renseignée dans MyWay).

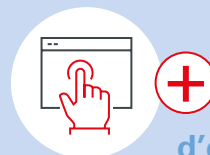
LES PLUS FORTES ATTENTES DES CLIENTS :



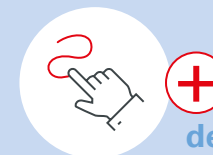
d'autonomie



d'accessibilité



d'ergonomie



de facilité
d'utilisation



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



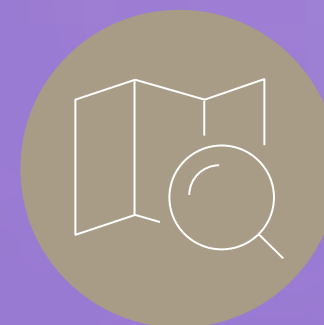
PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS

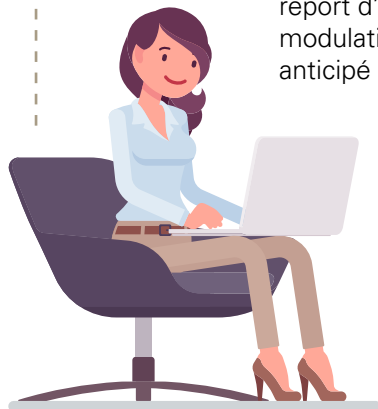
DES OFFRES DE PRÊTS PERSONNELS EN LIGNE

LES CARACTÉRISTIQUES DES OFFRES DE PRÊTS PERSONNELS EN LIGNE

ELLES SONT IDENTIQUES

AUX OFFRES DE PRÊTS PERSONNELS IMMÉDIATS,
QU'IL S'AGISSE :

- Du montant d'emprunt.
- De la durée d'amortissement.
- De la tarification.
- Du versement des fonds.
- Des assurances facultatives.
- Des actes de gestion (changement de la date de prélèvement⁽¹⁾, report d'échéance en fin de crédit⁽²⁾, modulation d'échéance, remboursement anticipé partiel ou total⁽³⁾...).
- Des frais de dossier selon le paramétrage de la Caisse.



Néanmoins, il existe des particularités propres aux offres de Prêts Personnels en ligne par rapport aux offres distribuées en agence ou VAD (vente à distance).

Notamment :

- Les offres proposées sont uniquement des offres à déblocage immédiat.
- Pas de report de la 1^{re} mensualité à l'ouverture.
- Pas de grille d'alternatives commerciales dans le parcours client.

Les offres non disponibles en souscription en ligne :
Prêt Projet, offre avec différé, regroupement de crédits, offre avec rachat de crédit, prêt étudiant, permis 1 €.



(1) Entre le 1^{er} et le 28 de chaque mois.

(2) Sous conditions et dans les limites fixées dans l'offre de crédit. La modulation ou le report d'échéances entraîne une modification de la durée du crédit et du montant total du crédit dû par l'emprunteur.
Report de mensualité en fin de crédit, dans la limite de 2 sur 12 mois glissants, via le centre de relation clientèle BPCE Financement ou sur votre espace client Caisse d'Epargne.

Des frais de gestion de 4 % du montant des échéances reportées pourront être demandés. La durée initiale du crédit sera augmentée du nombre d'échéances reportées.

(3) Conformément à la loi.



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



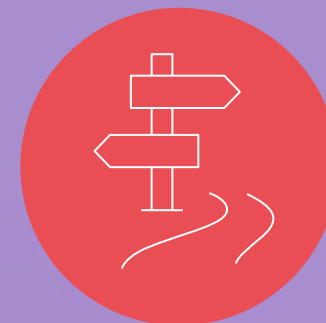
PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN



PARCOURS CLIENT

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA SOUSCRIPTION



LE CLIENT

Simule son projet de financement auto, travaux ou trésorerie.

- 1 **Actualise** éventuellement ses données personnelles (adresse, emploi...) et professionnelles remontées du système d'information. Les modifications faites par le client ne mettent pas à jour MyWay, le conseiller se doit de mettre à jour son poste de travail.
- 2 **Renseigne les données** de revenus et charges.
- 3 **Choisit les options** d'assurances facultatives.
- 4 **Valide la proposition** pour finaliser sa demande.
- 5 **Signe électroniquement** l'ensemble des documents de son contrat de crédit.
- 6 **Télécharge et transmet** les pièces justificatives demandées.



LE CONSEILLER CAISSE D'ÉPARGNE EN AGENCE OU CRC :

À l'étude du dossier complet, le conseiller procède au contrôle et à la réactualisation des données clients, si nécessaire, sur MyWay :

- Si les données client sont conformes entre le contrat, les justificatifs fournis et MyWay, alors le dossier pourra être mis en force par le conseiller = **cohérence des données client, conformité du contrat, aucune mise à jour des données nécessaire. Le dossier peut être mis en force (acceptation et octroi).**
- Si les données diffèrent entre le contrat, les justificatifs fournis et MyWay, alors le conseiller devra procéder à la mise à jour des données clients dans MyWay = **incohérence des données client entre le contrat et MyWay, non conformité du contrat. Le dossier pourra être ré-instruit suivant les règles de tolérance de l'établissement puis mis en force (acceptation et octroi).** Charge à chaque établissement d'appliquer ses règles de conformité pour garder le contrat tel quel ou le ré-instruire (mise en abandon et nouvelle saisie).

SELON LE PROFIL DE CONNEXION DU CLIENT, IL EXISTE 3 POINTS D'ENTRÉES :



Pour un client
IDENTIFIÉ/
AUTHENTIFIÉ



Pour un client
IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ
avec une entrée
via **POTENTIEL CONSO**



Pour un client IDENTIFIÉ/
NON AUTHENTIFIÉ
ou client NON IDENTIFIÉ/
NON AUTHENTIFIÉ

+ UN PARCOURS COMMUN



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ

ENTRÉE DANS LE PARCOURS DE FINANCEMENT

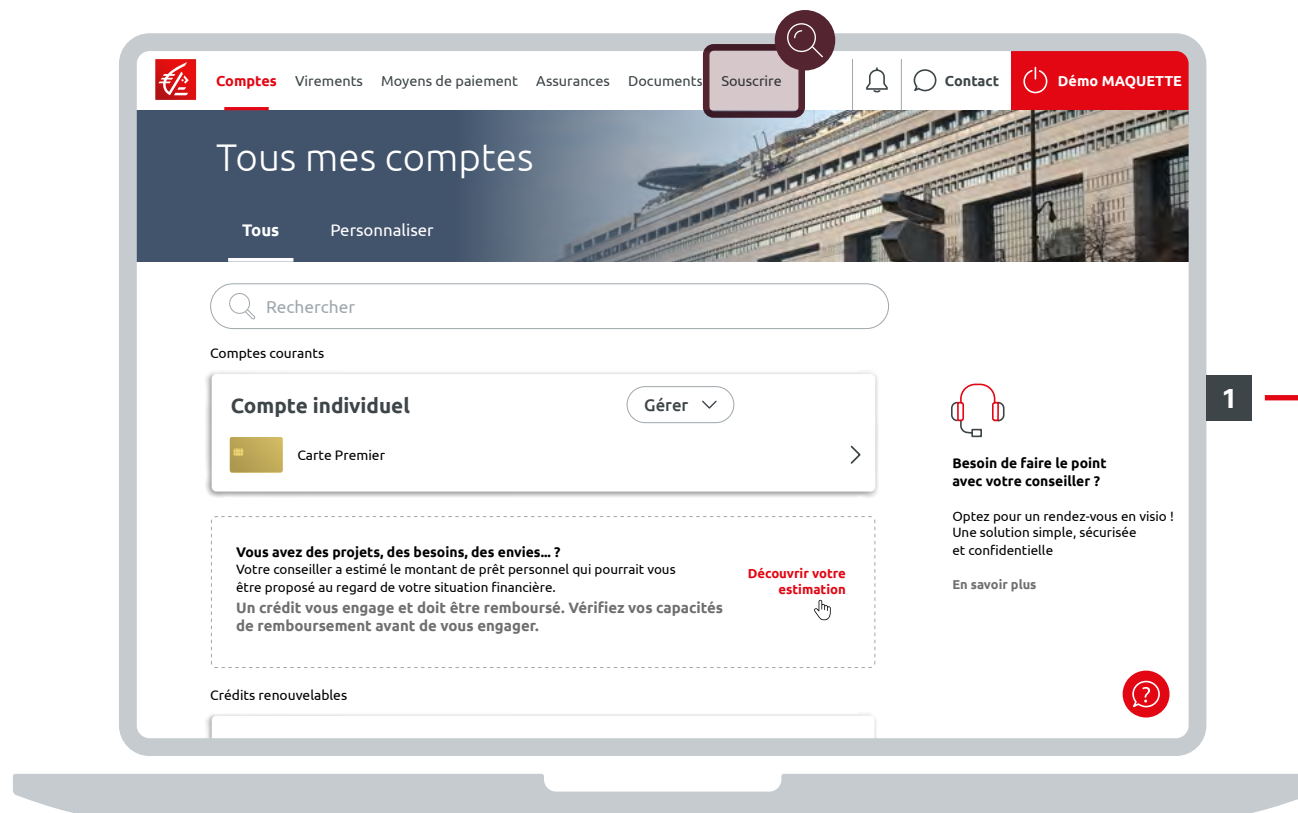
Sur la synthèse des comptes du client, un autre point d'entrée est également possible via une bannière (Native Ad) « offre de crédit conso ».

OFFRE DE CRÉDIT CONSO : DU 27/07 AU 26/08/2023 INCLUS
Empruntez jusqu'à 50 000 € sur une durée de 6 à 72 mois.
Un crédit vous engage et doit être remboursé.
Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

[Simulez](#)



L'entrée dans le parcours se fait directement depuis la synthèse des comptes du client à partir de la rubrique « **Souscrire** ».



MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



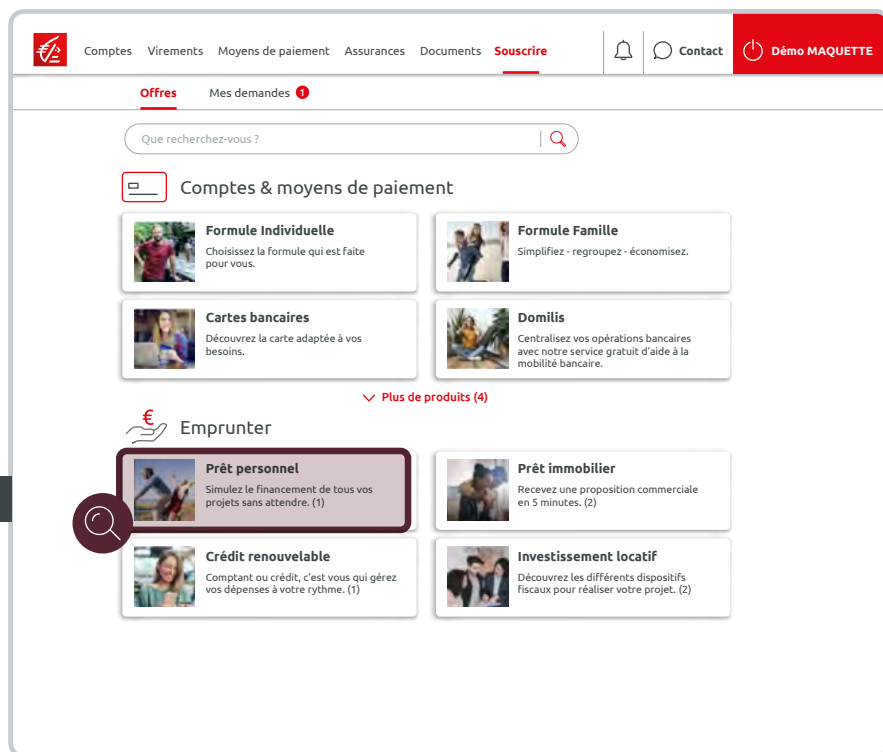
Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ

CHOIX DE L'UNIVERS DE BESOIN



Le client aura ensuite le choix de l'univers de souscription vers lequel il souhaite s'orienter. Ici, il décide de choisir « **Prêt Personnel** » dans la rubrique « **Emprunter** » puis il choisit un **Prêt Personnel Trésorerie** en cliquant sur « **Financer un autre projet** ».

CHOIX DU TYPE DE PROJET



MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ

PARCOURS DE SIMULATION

Saisie du montant du projet :

- Le client entre dans le parcours de simulation de son projet avec une première étape lui demandant de saisir le montant de son projet.

Maquette de l'étape 4 du parcours de simulation. L'interface est intitulée "Prêt Personnel Trésorerie". Elle pose la question "Quel montant souhaitez-vous emprunter ?". Un champ de saisie contient "Montant du projet" et "8 000 €". En dessous, une note indique "Entre 3 000 € et 50 000 €". Un bouton rouge "Continuer" est en bas.

Saisie de la mensualité maximum :

- Il saisit ensuite le montant de la mensualité maximum qu'il souhaite rembourser par mois.

Maquette de l'étape 5 du parcours de simulation. L'interface est intitulée "Prêt Personnel Trésorerie". Elle pose la question "Combien souhaitez-vous rembourser par mois ?". Un champ de saisie contient "Mensualité souhaitée" et "90 €". En dessous, une note indique "Pour un montant de 8 000 €, votre mensualité doit être comprise entre 89,02 € et 2 025,27 €". Un bouton rouge "Continuer" est en bas.

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ

RESTITUTION DE LA SIMULATION

[Retour](#) Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation

90,12 € /mois
pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

TAEG Fixe ① 6,22 %

Montant du prêt ① 8 000 €

Montant total dû ① 10 634,16 €
hors assurance emprunteur facultative

Coût total du crédit ① 2 634,16 €

Frais de dossier Offerts

Montant du projet
8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité
90,12 €

89,02 € 2 025,27 €

Durée
118 mois

Valeur minimum 4 mois Valeur maximum 120 mois

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

[Faire ma demande en ligne](#)

[En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie](#)

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour en Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de 90,12 €. Taux Annuel Effectif Global fixe de 6,22 % (1). Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : 10 634,16 €.

Le client peut modifier le montant de la mensualité, ce qui par extension ajuste la durée de remboursement.

Le client visualise ici la **simulation proposée**.

- À cette étape, il a la possibilité d'**ajuster sa simulation** en modifiant le montant de son projet, le montant de sa mensualité ou la durée de remboursement.



APPROCHE
MENSUALITÉ

Une solution qui restitue l'entière du projet du client sous la forme d'une seule mensualité englobant le capital + le coût du crédit (hors Assurance Des Emprunteurs facultative).

- Enfin, une fois la simulation validée par le client, ce dernier pourra procéder à sa demande en ligne (bouton « **Faire ma demande en ligne** ») ou se renseigner davantage sur le Prêt Personnel pour lequel il a fait une simulation (bouton « **En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie** »).

Besoin de trésorerie ?

Vous avez initié une simulation de Prêt Trésorerie, poursuivez votre projet. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

[Reprendre la simulation](#)

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Epargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

Il existe également des campagnes « e-rebonds » via Native Ad incitant le client à reprendre la simulation en cours.

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ

ACCEPTATION DE LA SIMULATION

Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation

90,12 € /mois
pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

Montant du projet
8 000 €
Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité
90,12 €

TAE Global Fixe ①
2 025,27 %

Montant du prêt

Montant total dû
hors assurance emp

Coût total du cré

Frais de dossier

maximum 120 mois

Confirmez-vous avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de cette page ?

Je confirme

Revoir la page

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Faire ma demande en ligne

En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour en Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de **90,12 €**. Taux Annuel Effectif Global fixe de **6,22 % (1)**. Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. **Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : 10 634,16 €.**

- Après avoir cliqué sur **« Faire ma demande en ligne »**, le client voit apparaître une « pop-up » lui demandant de confirmer avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de la page.
- > Il peut **« Revoir la page »** pour revenir sur l'ensemble des informations de la simulation ou poursuivre sa demande de prêt en cliquant sur **« Je confirme »**.

+ PARCOURS COMMUN



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ avec une entrée via POTENTIEL CONSO

ENTRÉE DANS LE PARCOURS DE FINANCEMENT

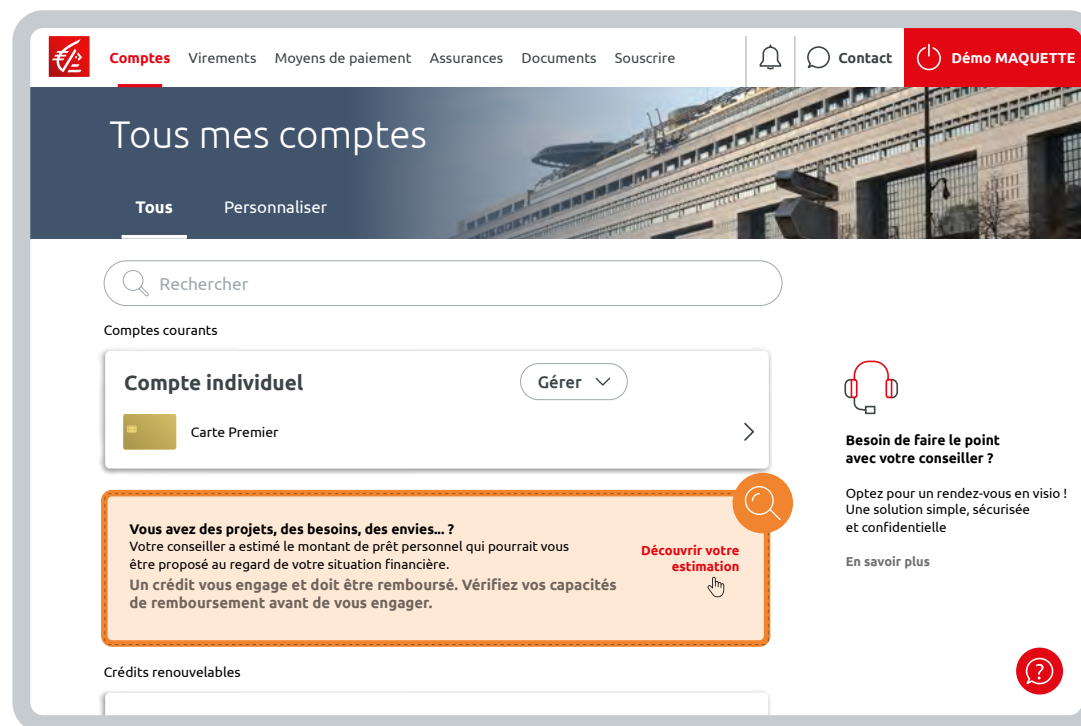
Pour aider le client à connaître le montant du prêt auquel il peut prétendre, un affichage de l'estimation de ce montant, dans la synthèse de son compte client, lui est proposé.

Ainsi, le client, peut connaître en permanence le montant du Prêt Personnel que la Caisse d'Epargne pourrait lui proposer sans avoir besoin de le demander, ni avoir de données à communiquer. De son côté, le conseiller accèdera à la même information que son client.

Un atout qui renforce la personnalisation et le sentiment pour le client d'être reconnu. Le client peut ainsi envisager plus sereinement de financer ses projets, il sait à quoi s'attendre !



L'entrée dans le parcours se fait directement depuis la synthèse des comptes du client à partir de la bannière « **Potentiel Conso** » qui affiche l'estimation du montant de financement maximum auquel le client est éligible et peut prétendre.



MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



BPCE
FINANCEMENT



CAISSE
D'ÉPARGNE



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ avec une entrée via POTENTIEL CONSO

PAGE PÉDAGOGIQUE POTENTIEL CONSO

Découvrir votre estimation

Votre conseiller a estimé que vous pourriez prétendre à un prêt personnel jusqu'à **19 500 €*.**

* sous réserve d'étude complémentaire et d'acceptation de votre dossier par votre établissement et après expiration du délai légal de rétractation.

① Comment est calculé ce montant ?

Ce montant est calculé à partir des informations que vous nous avez communiquées, notamment vos revenus et charges récurrentes (loyers, échéances de prêts, pensions, etc...) et sur une durée de remboursement de 72 mois. Si votre situation a évolué, pensez à contacter votre conseiller afin de mettre à jour vos données et votre montant personnalisé sera actualisé.

[En savoir plus sur le prêt personnel](#)

2

Que permet la simulation du prêt personnel ?



D'ajuster le montant de votre prêt personnel en fonction de vos besoins



De choisir la mensualité ou la durée de remboursement qui vous convient le mieux



D'obtenir toutes les caractéristiques du prêt (taux, frais de dossier, assurance...)

Comment souscrire votre prêt personnel ?

En ligne en toute autonomie, complétez votre demande et vous obtiendrez une réponse immédiate sans engagement de votre part

Ou

En contactant un/votre conseiller pour un RDV en agence ou par téléphone

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Simuler votre prêt personnel

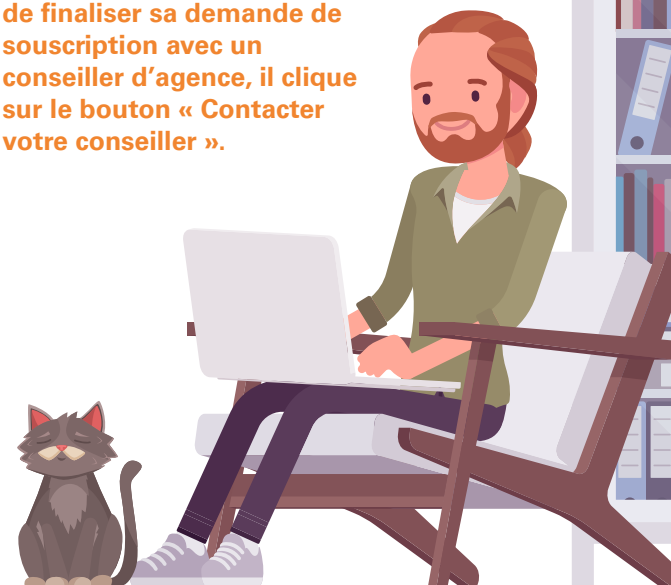
Contactez votre conseiller



Le client visualise ici le **montant de financement auquel il peut prétendre** ainsi que les éléments pédagogiques associés.

■ Ce dernier aura la possibilité de procéder à la **simulation d'un projet de financement** (bouton « Simuler votre Prêt Personnel »).

> Si le client souhaite prendre rendez-vous en agence afin de finaliser sa demande de souscription avec un conseiller d'agence, il clique sur le bouton « **Contactez votre conseiller** ».



MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN



BPCE
FINANCEMENT



CAISSE
D'ÉPARGNE



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ avec une entrée via POTENTIEL CONSO

ARRIVÉE SUR LA RESTITUTION DE LA SIMULATION

[Retour](#) Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation

90,12 € /mois

pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

TAEG Fixe ⓘ	6,22 %
Montant du prêt ⓘ	8 000 €
Montant total dû ⓘ hors assurance emprunteur facultative	10 634,16 €
Coût total du crédit ⓘ	2 634,16 €
Frais de dossier	Offerts

Montant du projet
8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité
90,12 €

89,02 € 2 025,27 €

Durée
118 mois

Valeur minimum 4 mois Valeur maximum 120 mois

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

[Faire ma demande en ligne](#)

[En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie](#)

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour un Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de **90,12 €**. Taux Annuel Effectif Global fixe de **6,22 % (1)**. Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : **10 634,16 €**.

Le client peut modifier le montant de la mensualité, ce qui par extension ajuste la durée de remboursement.

- Il visualisera ici la simulation proposée à partir du potentiel Conso. Les éléments sont déjà préremplis mais le client a la possibilité d'ajuster sa simulation en modifiant le montant de son projet, le montant de sa mensualité ou la durée de remboursement.



APPROCHE MENSUALITÉ

- > Une solution qui restitue l'entièreté du projet du client sous la forme d'une seule mensualité englobant le capital + le coût du crédit (hors Assurance Des Emprunteurs facultative).

- Enfin, une fois la simulation validée par le client, ce dernier pourra procéder à sa demande en ligne (bouton « **Faire ma demande en ligne** ») ou se renseigner davantage sur le Prêt Personnel pour lequel il a fait une simulation (bouton « **En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie** »).



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN



Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Epargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



Pour un client IDENTIFIÉ/AUTHENTIFIÉ avec une entrée via POTENTIEL CONSO

ACCEPTATION DE LA SIMULATION

Retour Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation



90,12 € /mois
pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

TAE Fixe ①

Montant du prêt

Montant total dû hors assurance emp

Coût total du cré

Frais de dossier

Montant du projet
8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité
90,12 €

2 025,27 €

maximum 120 mois

Confirmez-vous avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de cette page ?

Je confirme

Revoir la page

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Faire ma demande en ligne

En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour en Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de **90,12 €**. Taux Annuel Effectif Global fixe de **6,22 % (1)**. Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. **Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : 10 634,16 €.**

- Après avoir cliqué sur **« Faire ma demande en ligne »**, le client voit apparaître une « pop-up » lui demandant de confirmer avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de la page.
- > Il peut **« Revoir la page »** pour revenir sur l'ensemble des informations de la simulation ou poursuivre sa demande de prêt en cliquant sur **« Je confirme »**.

+ PARCOURS COMMUN



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

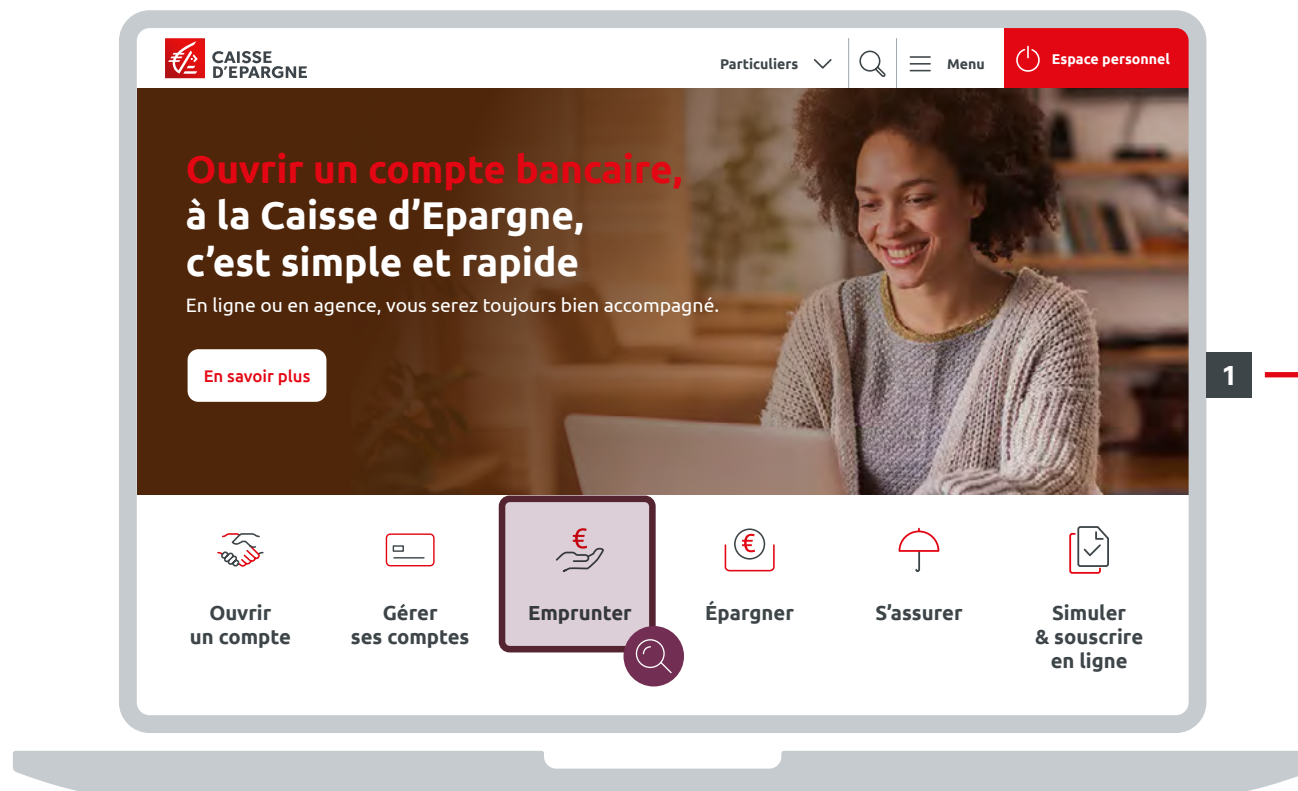
PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION

 Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

ENTRÉE DANS LE PARCOURS DE FINANCEMENT

 L'entrée dans le parcours se fait directement par la page d'accueil du site de la Caisse d'Épargne depuis la rubrique « **Emprunter** ».



MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION




CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS


CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS


**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :

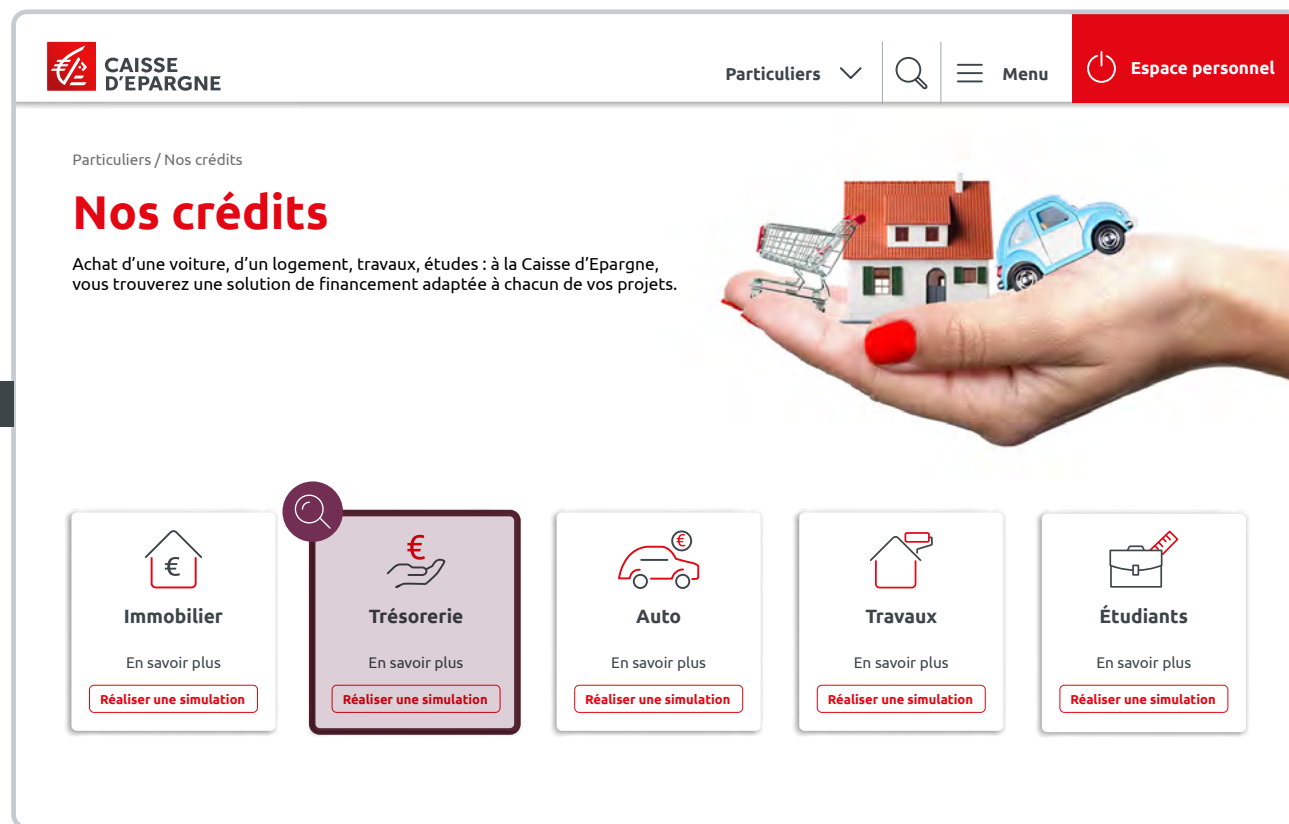


Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

CHOIX DE L'UNIVERS DE BESOIN



Le client aura ensuite le choix de l'univers de besoin vers lequel il souhaite s'orienter.

Ici, il décide de choisir l'univers Trésorerie.

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

PARCOURS DE SIMULATION

Saisie du montant du projet :

- Le client entre dans le parcours de simulation de son projet avec une première étape lui demandant de saisir le montant de son projet.

3

Montant du projet
8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Continuer

Saisie de la mensualité maximum :

- Il saisit ensuite le montant de la mensualité maximum qu'il souhaite rembourser par mois.

4

Mensualité souhaitée
90 €

Pour un montant de 8 000 €, votre mensualité doit être comprise entre 89,02 € et 2 025,27 €.

Continuer

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

RESTITUTION DE LA SIMULATION

5

Retour Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation



90,12 € /mois

pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

TAEG Fixe ⓘ	6,22 %
Montant du prêt ⓘ	8 000 €
Montant total dû ⓘ hors assurance emprunteur facultative	10 634,16 €
Coût total du crédit ⓘ	2 634,16 €
Frais de dossier	Offerts

Montant du projet

8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité

90,12 €

89,02 € 2 025,27 €

Durée

118 mois

Valeur minimum 4 mois Valeur maximum 120 mois

Le client peut modifier le montant de la mensualité, ce qui par extension ajuste la durée de remboursement.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Faire ma demande en ligne

En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour en Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de 90,12 €. Taux Annuel Effectif Global fixe de 6,22 % (1). Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : 10 634,16 €.

Le client visualise ici la **simulation proposée**.

- À cette étape, il a la possibilité d'**ajuster sa simulation** en modifiant le montant de son projet, le montant de sa mensualité ou la durée de remboursement.



Une solution qui restitue l'entière du projet du client sous la forme d'une seule mensualité englobant le capital + le coût du crédit (hors Assurance Des Emprunteurs facultative).

- Enfin, une fois la simulation validée par le client, ce dernier pourra procéder à sa demande en ligne (bouton « **Faire ma demande en ligne** ») ou se renseigner davantage sur le Prêt Personnel pour lequel il a fait une simulation (bouton « **En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie** »).

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Epargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

ACCEPTATION DE LA SIMULATION

Prêt Personnel Trésorerie

Votre simulation

Montant du projet
8 000 €

Entre 3 000 € et 50 000 €.

Mensualité
90,12 €

pendant 118 mois - hors assurance emprunteur facultative

TAE Fixe ①

Montant du prêt

Montant total dû
hors assurance emp

Coût total du cré

Frais de dossier

2 025,27 €

maximum 120 mois

Confirmez-vous avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de cette page ?

Je confirme

Revoir la page

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Faire ma demande en ligne

En savoir plus sur le Prêt Personnel Trésorerie

Exemple à titre indicatif et sans valeur contractuelle : Pour en Prêt personnel trésorerie de 8 000,00 € sur 118 mois au taux débiteur annuel fixe de 6,05 %, 118 mensualités de 90,12 €. Taux Annuel Effectif Global fixe de 6,22 % (1). Frais de dossier de 0,00 €. Coût de l'assurance de groupe facultative : 6,40 € par mois (2) qui s'ajoutent à la mensualité et montant total dû au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt : 755,20 €. Taux annuel effectif de l'assurance : 1,67 %. Montant total dû par l'emprunteur, hors assurance facultative : 10 634,16 €.

- Après avoir cliqué sur **« Faire ma demande en ligne »**, le client voit apparaître une « pop-up » lui demandant de confirmer avoir pris connaissance de l'ensemble des informations de la page.
- > Il peut **« Revoir la page » pour revenir sur l'ensemble des informations de la simulation ou poursuivre sa demande de prêt en cliquant sur « Je confirme ».**



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

LA DEMANDE EN LIGNE

Prêt Personnel Trésorerie



Finalisez votre demande en ligne en quelques minutes

- 1 Connectez-vous à votre compte
- 2 Vérifiez et complétez les informations personnelles affichées
- 3 Obtenez une proposition personnalisée sans engagement et finalisez votre demande directement en ligne si vous le souhaitez

Je me connecte

Prendre rendez-vous en agence



Le client accède à la **page « tutoriel »** lui expliquant comment procéder pour finaliser sa demande de souscription en ligne.

- > Connexion à son compte.
- > Vérification et complétude des informations affichées, au besoin.
- > Affichage de la proposition finale et finalisation de la demande en ligne.

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Pour un client IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ ou client NON IDENTIFIÉ/NON AUTHENTIFIÉ

L'IDENTIFICATION/AUTHENTIFICATION

Le client aura ensuite deux possibilités pour finaliser sa demande :

> **Se connecter** : il pourra finaliser, en toute autonomie, sa demande de souscription en ligne.

Saisissez votre identifiant

Entrez votre identifiant
123456789

Identifiant oublié ?

Version accessible ☐ La solution ci-dessus permet d'activer l'assistance vocale lors de la saisie de votre mot de passe

☐ Mémoriser mon identifiant

Valider

Entrez votre mot de passe

Mot de passe oublié ?

7 3 6 4 0
2 5 9 1 8

Valider

Annuler

Ou

> **Prendre rendez-vous en agence** : il finalisera sa demande initiée en ligne avec un conseiller d'agence.

Rendez-vous en ligne

PRENDRE RENDEZ-VOUS

1 2 3
Agence Rendez-vous Confirmation

Rechercher mon agence

Êtes vous client Caisse-d'épargne ?

OUI NON

Authentifiez-vous par SMS

Entrez le code reçu par SMS

Code SMS reçu au *****3260

Ce n'est plus mon numéro

Code reçu par sms
123456789

Valider

Annuler

+ PARCOURS COMMUN

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN



CONFIRMATION DES DONNÉES PERSONNELLES DU FOYER



Mise à jour
des données
personnelles

Prêt Personnel Trésorerie

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Confirmez-vous ces informations ?

Pour que nous puissions vous transmettre une réponse personnalisée, confirmez les informations suivantes et modifiez-les si besoin.
Si vous empruntez avec votre conjoint, vous augmentez votre capacité de remboursement liée à l'obtention de votre crédit.

Votre situation familiale

Statut matrimonial
Célibataire ✓

Nombre d'enfant à charge
1 ✓

Vos coordonnées

Numéro de téléphone mobile
06 78 ✓

Adresse mail
d.....@email.fr ✓

Votre logement

Votre situation actuelle
Propriétaire ✓

Année d'entrée dans le logement
2002 ⊗

Précédent Quitter Continuer

- Le client est invité à vérifier et compléter, au besoin, les informations relatives à la situation personnelle du foyer (statut matrimonial, nombre d'enfant à charge, co-emprunteur, coordonnées et la situation concernant son logement).
- > Les données sont préremplies mais nécessitent une vérification dans le cas où elles auraient évolué.

- Une fois toutes les données vérifiées et complétées (des messages d'erreur apparaissent si la donnée n'est pas remplie), le client pourra passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « Continuer ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN



Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Epargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



BPCE
FINANCEMENT



CAISSE
D'EPARGNE



CONFIRMATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE DE L'EMPRUNTEUR + CO-EMPRUNTEUR



Mise à jour
des données
professionnelles

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Quelle est votre situation professionnelle ?

Catégorie socio-professionnelle
Employé

Profession
Employé administratif

Secteur
Finances & assurances

Type de contrat
CDI

Complément type de contrat

Année d'embauche
2018

Précédent Quitter

La situation professionnelle de votre conjoint

Catégorie socio-professionnelle
Employé

Profession
Aide soignant

Secteur
Santé publique

Type de contrat
CDI

Complément type de contrat

Année d'embauche
2020

Précédent Quitter Continuer

- Au même titre que la page précédente (page de confirmation des données personnelles du foyer), **le client doit vérifier et compléter, au besoin, les données préremplies figurant sur cette page** (catégorie socio-professionnelle, profession, secteur, type de contrat, année d'embauche).

> Il procédera d'abord à la vérification des données professionnelles le concernant puis à celle concernant le co-emprunteur, s'il y a lieu.

- Une fois toutes les données vérifiées et complétées, le client pourra passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « **Continuer** ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Épargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



SAISIE DES REVENUS ET CHARGES MENSUELLES DU FOYER



Mise à jour
des données
budgétaires

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Quels sont vos revenus et charges mensuelles ?

Pour vous proposer le crédit le mieux adapté à vos besoins et à votre situation financière, veuillez compléter vos revenus et charges mensuelles.

Vos revenus nets avant impôts

Revenus nets mensuels
2 440 €

En savoir plus →

Autres revenus
0 €

En savoir plus →

Vos charges

Résidence principale (loyer ou prêt immobilier) 920 €

Charges mensuelles 920 €

Ajouter une charge

Précédent Quitter Continuer

- Le client doit, par la suite, renseigner la partie qui concerne ses revenus et charges mensuelles (revenus nets avant impôts, autres revenus et charges).

Ajouter une charge

Pour nous permettre de vous proposer le crédit le mieux adapté à vos besoins et à votre situation financière, merci de renseigner vos charges mensuelles

Type de charges

Charge mensuelle (€/mois)

Ajouter

Annuler

- > Il ajoutera chaque charges mensuelles en cliquant sur « ajouter une charge » puis sélectionnera le type de charge ainsi que sa mensualité.

- Une fois toutes les données renseignées, le client pourra passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « Continuer ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Épargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION



PROPOSITION D'ASSURANCE FACULTATIVE DES EMPRUNTEURS



Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Pourquoi s'assurer ?

Souscrire une assurance facultative emprunteur, c'est vous prémunir contre le risque de ne plus pouvoir rembourser les échéances de votre prêt. En cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité, votre assureur prendra en charge le capital restant dû ou les échéances de votre prêt en fonction des garanties souscrites.

[S'informer sur nos garanties](#)

Notre conseil en assurance pour l'emprunteur

Compte tenu de votre âge et de votre situation personnelles, nous estimons que notre contrat d'assurance emprunteur facultative*, pourrait constituer une solution d'assurance adaptée.

Décès/Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, quotité 100%*, coût mensuel 6,40 €.

☐ Je souhaite suivre votre conseil et je souhaite adhérer à ce contrat d'assurance.

☐ Je ne souhaite pas suivre votre conseil et je ne souhaite pas adhérer à ce contrat d'assurance.

Afin d'être parfaitement informé des conditions du contrat d'assurance et du fonctionnement de la garantie, veuillez consulter la Notice d'assurance ci-dessous. Nous vous recommandons de la télécharger.

[Consulter la Notice d'assurance](#)

Assurance des emprunteurs est un contrat de CNP Assurances et BPCE Vie, entreprises régies par le Code des assurances.

* Selon les limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

Précédent Quitter Continuer

- Le client a la possibilité à cette étape de **souscrire à l'assurance facultative des emprunteurs (ADE)**.

> Cette page pédagogique permet au client de s'informer quant à l'assurance.

- Il pourra également **consulter les garanties ainsi que la notice d'assurance** afin de prendre une décision la plus éclairée possible.

- À l'issue, il pourra passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton **« Continuer »**.
Un calcul du score d'octroi se fait. Si le score est « écarté », le client ne pourra pas poursuivre le parcours et sera invité à contacter un conseiller bancaire.



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



LE DEVOIR DE CONSEIL

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Pourquoi s'assurer ?

Souscrire une assurance facultative emprunteur, c'est vous prémunir contre le risque de ne plus pouvoir rembourser les échéances de votre prêt. En cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité, l'assurance vous rembourse le solde restant dû de votre prêt.

Notre conseil en

Compte tenu de votre situation, nous vous recommandons de souscrire une assurance facultative emprunteur.

Décès/Perte Totale

☐ Je souhaite souscrire une assurance facultative emprunteur.

☒ Je ne souhaite pas souscrire d'assurance.

Cliquez sur Annuler si vous désirez revenir sur votre choix ou sur Confirmer pour poursuivre votre demande de prêt.

Annuler Confirmer

Consulter la Notice d'assurance

Assurance des emprunteurs est un contrat de CNP Assurances et BPCE Vie, entreprises régies par le Code des assurances.

* Selon les limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

Précédent Quitter Continuer



- Si le client refuse le conseil d'assurance en cochant la case :
« Je ne souhaite pas suivre votre conseil et je ne souhaite pas adhérer à ce contrat d'assurance ».
- > Une « pop-up » apparaîtra afin de lui conseiller d'assurer son crédit, de bien vouloir confirmer sa décision de refus d'assurance facultative ou d'annuler pour revenir sur son choix.
- Pour poursuivre sa demande de prêt, il devra cliquer sur le bouton « **Confirmer** » puis cliquer sur le bouton « **Continuer** ».



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Épargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



PROPOSITION AVEC L'ACCORD DE PRINCIPE

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations — Votre budget — Votre assurance — Notre proposition — Votre signature — Pièces justificatives

NOTRE PROPOSITION

Nous pouvons répondre favorablement à votre demande de prêt personnel sous réserve de l'étude de votre dossier et des informations transmises.

Voici notre proposition personnalisée : ?

Montant du prêt	8 000 €
Mensualité hors assurance	90,12 €
Montant total dû hors assurance facultative	10 634,16 €
Taux débiteur annuel fixe ?	6,05 %
TAE fixe ?	6,22 %
Frais de dossier	0,00 €

Pour visualiser les caractéristiques de votre prêt :

[Consulter la Fiche d'Informations Précontractuelles](#)

Assurance des emprunteurs est un contrat de CNP Assurances et BPCE Vie, entreprises régies par le Code des assurances.

Quitter Continuer



- Le client visualisera sa proposition personnalisée suivant les données saisies précédemment.

> Il retrouvera les informations suivantes : montant du prêt, nombre de mensualités, mensualités hors assurance, montant total dû hors assurance facultative, taux débiteur annuel fixe, TAE fixe et les frais de dossier.

- Le client peut à tout moment cliquer sur les info-bulles illustrées par cette icône ?, afin d'accéder à la définition de l'item.

> Il pourra également consulter la Fiche d'Informations Précontractuelles.

- Il cliquera sur le bouton « Continuer » afin de passer à l'étape suivante.



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

Si, à cette étape, le client abandonne le parcours, les CRC Caisse d'Epargne prennent le relai au travers de campagnes « e-rebonds ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



VALIDATION DE LA PROPOSITION

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Validation

Afin de préparer votre contrat, veuillez nous faire part des choix suivants :

Je demande un financement à 8 jours : ?

☐ Oui ☐ Non

Je choisis ma date de prélèvement :

Le du mois

Je choisis le compte sur lequel les fonds seront versés et les mensualités prélevées :

Madame Démo MAQUETTE
IBAN : FR76 1234 1233 1232 1231 0001 567

Pour consulter votre contrat et finaliser votre souscription, veuillez cliquer sur « Valider »

(1) Déblocage des fonds sous 14 jours (délai de rétractation légal ou 8 jours à la demande du client) et jusqu'à 60 jours.

(2) Entre le 1^{er} et le 28 de chaque mois.

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



**Proposition
de Prêt
Personnel**

- Le client arrivera enfin à la page de validation de la proposition où il doit **sélectionner son mode de financement⁽¹⁾** (8 jours ou 14 jours s'il coche la case « non »), **sa date de prélèvement⁽²⁾** ainsi **que le compte de prélèvement.**
- Il finalisera cette étape en cliquant sur le bouton « **Valider** ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DE L'OFFRE DE CONTRAT (1/2)

Signature
de
l'offre

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives



Signer en ligne, c'est simple et sécurisé !

Vous allez signer l'ensemble de votre contrat de crédit qui peut comporter plusieurs pages, veillez à en lire l'intégralité.

Vous pourrez reprendre à tout moment votre signature dans votre espace client, selon votre version de l'application, dans la section "Demande en cours" ou l'onglet "Souscrire"- "Mes demandes".

Signer mes documents

- Le client sera ensuite **amené à contrôler et signer tous les documents** compris dans son contrat de crédit.

> Une page pédagogique de signature du contrat de crédit s'affiche pour expliquer le déroulé des étapes au client.

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Signer mon contrat :

- 1 Authentifiez-vous pour procéder à votre signature.
- 2 Consulter et accepter les documents un à un et téléchargez-les si nécessaire.
- 3 Signez l'ensemble des documents en 1 clic !

Continuer

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION

CONTEXTE &
BESOINS CLIENTSCARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉSPARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :

Parcours
de souscription :PARCOURS
COMMUN



SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DE L'OFFRE DE CONTRAT (2/2)

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Accédez à votre espace de signature en saisissant votre code SMS

Entrez le code SMS envoyé au •••• 85 34

Code reçu par SMS
24055799

Valider

Finaliser plus tard

- Le client devra se munir de son téléphone portable pour **recevoir son code via SMS**.

> **Une étape de vérification pour l'authentification du client avant la signature des documents.**



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONSULTATION ET ACCEPTATION DES DOCUMENTS DU CONTRAT DE CRÉDIT



Signature
de
l'offre

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Acceptez-vous ces 10 documents ?

Vous devez prendre connaissance des documents et informations contractuelles avant de signer électroniquement votre demande

CAISSE D'ÉPARGNE

Caisse d'Épargne et de prévoyance
Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier
SA à Directeur et Conseil d'Orientation et de Surveillance. Capital social de 1 000 000 000 €, n° 383 000 692 RCS Paris
Siège social : 612, avenue de Paris, 75000 PARIS. Code NAF 6419 Z. N° TVA intracommunautaire FR341236450051
Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le N° 01 321 654
Identifiant unique REP Papiers N° FR652453_1DKES (BPCE - SIRET 493 453 042)

FICHE DE DIALOGUE : REVENUS ET CHARGES
SYNTHÈSE DE VOTRE SITUATION PERSONNELLE
Ces enseignements nous sont nécessaires pour étudier votre demande de crédit

Emprunteur
Nom : MAQUETTE
Prénom(s) : Démo
Né(e) le : 01/01/2000
Lieu de naissance : Paris
Tél. Domicile : 01 10 20 30 40
Tél. Portable : 06 17 26 35 42
Email : maquette.demo@email.fr

VOTRE SITUATION FAMILIALE Célibataire	VOTRE HABITATION Propriétaire
Nombre d'enfant à charge : 1	Depuis : 2022

	Emprunteur
Profession exercée : EMPLOYÉ	
Employeur : BPCE Financement	
Adresse :	

Liste des documents à consulter

✓ CONDITIONS CONTRACTUELLES DU SERVICE DE SIGNATURE

👁 FICHE DE DIALOGUE

FICHE INFORMATION PRÉ-CONTRACTUELLE

DEVOIR D'EXPLICATION

NOTICE IPID

DEVOIR DE CONSEIL

NOTICE D'ASSURANCE

OFFRE DE CONTRAT DE CRÉDIT

BULLETIN D'ADHÉSION À L'ASSURANCE FACULTATIVE

MANDAT PRÉLÈVEMENT SEPA

Accepter ce document (2/10)

Finaliser plus tard

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION

- Le client devra **consulter puis accepter un à un chaque document** de son contrat de crédit afin de passer à l'étape suivante.

- > L'icône 👁 lui explique que le document doit être consulté.
- > L'icône ✓ lui indique que le document a déjà été consulté et accepté.

- À tout moment, le client peut interrompre le parcours et finaliser sa demande ultérieurement en cliquant sur le bouton « **Finaliser ma demande plus tard** ». Il la retrouvera dans son espace personnel, rubrique « **Mes demandes** ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN



RÉCAPITULATIF DES DOCUMENTS DU CONTRAT DE CRÉDIT

Signature
de
l'offre

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Maintenant, vous pouvez signer

Voici la liste des documents que vous allez signer :

- ✓ CONDITIONS CONTRACTUELLES DU SERVICE DE SIGNATURE
- ✓ FICHE DE DIALOGUE
- ✓ FICHE INFORMATION PRÉ-CONTRACTUELLE
- ✓ DEVOIR D'EXPLICATION
- ✓ NOTICE IPID
- ✓ DEVOIR DE CONSEIL
- ✓ NOTICE D'ASSURANCE
- ✓ OFFRE DE CONTRAT DE CRÉDIT
- ✓ BULLETIN D'ADHÉSION À L'ASSURANCE FACULTATIVE
- ✓ MANDAT PRÉLÈVEMENT SEPA

☒ Je reconnais avoir pris connaissance des documents sur un support lisible et durable et les accepter.
Je confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales de Signature et des Conditions d'Horodatage du groupe BPCE.

Je signe

Finaliser plus tard

Certificat et Conditions Générales

- Cette page permet au client de visualiser la **liste des 10 documents de son contrat de crédit** qu'il vient d'accepter.
- Pour pouvoir cliquer sur « **Je signe** », il doit d'abord **cocher la case lui demandant de confirmer :**
 - > **avoir pris connaissance des documents sur un support lisible et durable ;**
 - > **de les avoir acceptés ;**
 - > **avoir pris connaissance des Conditions Générales de Signature et des Conditions Générales d'Horodatage du Groupe BPCE.**
- Il a aussi la possibilité d'interrompre le parcours et finaliser sa demande ultérieurement en cliquant sur le bouton « **Finaliser ma demande plus tard** ». Il la retrouvera dans son espace personnel, rubrique « **Mes demandes** ».

CONTEXTE &
BESOINS CLIENTSCARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉSPARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :

Parcours
de souscription :PARCOURS
COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONFIRMATION DE LA SIGNATURE DU CONTRAT DE CRÉDIT



Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Maintenant, vous pouvez signer

Voici la liste des documents que vous allez signer :

Veuillez confirmer votre signature électronique

Confirmer

Annuler

☒ MANDAT PRÉLEVEMENT SEPA

☒ Je reconnais avoir pris connaissance des documents sur un support lisible et durable et les accepter.
Je confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales de Signature et des Conditions d'Horodatage du groupe BPCE.

Je signe

Finaliser plus tard

Certificat et Conditions Générales

- Après avoir cliqué sur « **Je signe** », le client voit apparaître une « pop-up » lui demandant de confirmer sa signature électronique.

> Il peut « **Annuler** » pour revenir sur la page et demander à « **Finaliser plus tard** ».

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN



TRANSMISSION DES PIÈCES JUSTIFICATIVES (1/3)

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives



Transmettez vos pièces justificatives pour finaliser votre demande

La signature de l'offre de contrat de crédit a bien été prise en compte. Vous pourrez la retrouver dans votre espace client de banque à distance.

Information importante

Cette offre de contrat de crédit est soumise à l'acceptation de votre dossier par la banque. Pour obtenir une réponse définitive, merci de nous transmettre, dès que possible, l'ensemble des pièces justificatives indiquées en cliquant sur le bouton ci-dessous ou via votre Espace Client. Votre offre de contrat est valable pendant une durée de 30 jours.

Transmettre mes documents

Finaliser plus tard



Téléchargement des pièces justificatives

- Une fois le contrat signé électroniquement, le client doit **transmettre toutes les pièces justificatives demandées afin de finaliser sa demande.**
- À tout moment, le client peut interrompre le parcours et finaliser sa demande ultérieurement en cliquant sur le bouton « **Finaliser ma demande plus tard** ». Il la retrouvera dans son espace personnel, rubrique « **Mes demandes** ».



CONTEXTE & BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES & PARTICULARITÉS



PARCOURS CLIENT

Points d'entrée :



Parcours de souscription :

PARCOURS COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



TRANSMISSION DES PIÈCES JUSTIFICATIVES (2/4)

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition Votre signature Pièces justificatives

Vos pièces justificatives

Pour votre demande de prêt personnel n° FF10123456789

Information importante

Cette liste n'est pas exhaustive. Des informations et documents supplémentaires pourront vous être demandés au cours de l'analyse de la demande de crédit. Il est nécessaire de fournir des éléments exacts et complets. Le refus de communication d'une information ou d'un document peut entraîner le rejet de la demande de crédit. Votre demande de crédit reste soumise à l'acceptation de votre dossier par la banque.

- Justificatif de domicile
TRANSMIS
- Justificatif de revenu
À TRANSMETTRE
- Autres justificatifs
À TRANSMETTRE

J'ai fourni tous mes justificatifs

Finaliser plus tard



Téléchargement
des pièces
justificatives

- À cette étape, le client **doit télécharger les pièces justificatives** demandées une à une.
 > **À noter que seules les pièces justificatives dont la date de validité a expiré seront demandées (elles apparaissent en À TRANSMETTRE).**
- Si les pièces justificatives demandées sont encore valables, alors le client n'aura pas à les télécharger de nouveau (elles apparaissent en TRANSMIS).
- À tout moment, le client peut interrompre le parcours et finaliser sa demande ultérieurement en cliquant sur le bouton « **Finaliser ma demande plus tard** ». Il la retrouvera dans son espace personnel, rubrique « **Mes demandes** ».



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION



TRANSMISSION DES PIÈCES JUSTIFICATIVES (3/4)



Téléchargement
des pièces
justificatives

1

Ajouter un justificatif

Quel type de justificatif souhaitez-vous transmettre ?

Mme MAQUETTE Démo

Type de justificatif
Facture de téléphone ou échéancier

Information importante
Merci de transmettre un justificatif de domicile valide à l'aide de la liste déroulante.

Continuer



2

Ajouter un justificatif

Quel type de justificatif souhaitez-vous transmettre ?

- Avis imposition/non imposition
- Carte grise
- Facture d'eau ou échéancier
- Facture d'électricité ou échéancier
- Facture de gaz ou échéancier
- ✓ Facture de téléphone ou échéancier
- Taxe d'habitation**
- Taxe foncière

Information importante
Merci de transmettre un justificatif de domicile valide à l'aide de la liste déroulante.

Continuer



MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION

CONTEXTE &
BESOINS CLIENTSCARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉSPARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :

Parcours
de souscription :PARCOURS
COMMUN



TRANSMISSION DES PIÈCES JUSTIFICATIVES (4/4)

Téléchargement
des pièces
justificatives

3

Ajouter un justificatif

Facture de téléphone ou échéancier

❗ Critères à respecter
Facture de moins de 3 mois ou dernier échéancier

Glisser-déposer vos fichiers ici ou sélectionner à l'aide du bouton ajouter



Ajouter 

Transmettre

4

Ajouter un justificatif

Facture de téléphone ou échéancier

❗ Critères à respecter
Facture de moins de 3 mois ou dernier échéancier

Confirmez-vous la transmission de votre fichier ?

OK

Annuler

Ajouter 

Transmettre

MAQUETTES À TITRE D'ILLUSTRATION

CONTEXTE &
BESOINS CLIENTSCARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉSPARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :

Parcours
de souscription :PARCOURS
COMMUN



CONFIRMATION

Prêt Personnel Trésorerie

Merci, votre demande a bien été prise en compte



1 ✓

Nous avons bien reçu vos justificatifs.

2

Un conseiller va maintenant les étudier.

3

Après validation de vos justificatifs par un conseiller et expiration du délai légal de rétractation nous procédons au déblocage des fonds.

Quelle note donneriez-vous à votre expérience d'aujourd'hui ?

☆☆☆☆☆

Fermer



Confirmation
de la demande
de prêt en ligne

- Le client a finalisé la transmission de toutes ses pièces justificatives.
- Il arrive enfin sur la dernière page du parcours : **la page de confirmation de sa demande en ligne.**
- Il accède à un récapitulatif des étapes effectuées et à venir concernant cette demande.
- Aussi, il pourra **évaluer son expérience** en laissant une note sur le parcours de souscription.



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



PARCOURS
CLIENT

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

PARCOURS
COMMUN

MAQUETTE À TITRE D'ILLUSTRATION

OUTIL D'AIDE À LA VENTE
PARCOURS DIGITAUX
PRÊT PERSONNEL :
LA SOUSCRIPTION EN LIGNE



CONTEXTE &
BESOINS CLIENTS



CARACTÉRISTIQUES
& PARTICULARITÉS



**PARCOURS
CLIENT**

Points d'entrée :



Parcours
de souscription :

**PARCOURS
COMMUN**



BPCE
FINANCEMENT



**CAISSE
D'ÉPARGNE**



43