

FAQ

Cliquez sur le domaine
de votre choix



La Famille

Les Autres
Marchés



Les
Informations
Générales

Les Canaux



Les
Évènements



Les Avantages
de la
Tarification



Les cas
Spécifiques

Les Informations Générales

#1 Que sont les Formules ?

Les Formules, c'est la nouvelle offre de bancarisation, proposant 3 niveaux de services: Initial, Confort & Optimal.

Les Formules sont disponibles en version individuelle et en version famille.

Les Formules sont destinées aux personnes physiques.

#2 Comment faire une simulation d'une Formule pour un prospect ou pour un client ?

Dans le moteur de recherche du PCM, sans identifier de client, lancer le code transaction 0460 ou taper le mot clé "Famille" : vous aurez accès au simulateur.

Il existe également un simulateur sur le www.caisse-epargne.fr (à partir du 04/11)

#3 Quel sont les codes transactions à utiliser dans le PCM pour les actes de gestion liés à une Formule ?

Pour ouvrir une Formule Individuelle, utilisez le **code transaction 0401 - OFFRE / PRODUIT - Ouverture.**

Pour ouvrir une Formule Famille, utilisez le **code transaction 0460 - Gérer une Formule Famille.**

Pour transformer un forfait existant en Formule Individuelle, utilisez le **code transaction 0503 - Changement d'offre.**

Pour faire un avenant sur une Formule Individuelle ou Famille, utilisez le **code transaction 0501 - OFFRE / PRODUIT - Avenant.**

Pour clôturer une Formule Individuelle ou Famille, utilisez le **code transaction 0601 - OFFRE / PRODUIT - Clôture.**

#4 Quels sont les pré requis pour ouvrir une Formule ?

Avant de mettre en place une Formule, il convient de vérifier quelques points :

- Complétude du DRC
- Mise à jour de Connaissance Client dont notamment le numéro de téléphone portable, l'adresse e-mail et l'adresse postale
- S'assurer que l'EAI soit validé
- Présence d'une entité titulaire

Dans le cas d'une création d'une Formule Famille :

- s'assurer que tous ces points soient vérifiés pour chaque membre
- les liens de type "père", "mère", "conjoint", "concubin", "partenaire pacs" doivent être créés et/ou fiabilisés

Le seul lien "parent : représentant légal" n'est pas suffisant; il n'est pas obligatoire que les enfants (âgés entre 12 et 28 ans) soient dans la relation de leurs parents pour créer une Formule Famille.



La Famille 1/3



#5 Existe-t-il un nombre d'enfants maximum dans la Formule Famille ?

Oui, le nombre d'enfants inclus dans la Formule Famille est limité à **8** (âgés entre 12 et 28 ans).

#6 Sur quels types de Famille puis-je souscrire une Formule Famille?

La Formule Famille est réservée aux familles classiques, recomposées, monoparentales ainsi qu'aux couples mariés, pacsés, concubins ou vivant maritalement.

#7 Comment dois-je m'assurer de la véracité de la Famille avant la souscription ?

Pour vérifier l'authenticité de la famille au moment de la souscription, les clients doivent fournir un justificatif en fonction de leur situation : un contrat de mariage, un contrat de PACS, un justificatif de concubinage, le livret de famille ou une déclaration sur l'honneur de vie maritale.

Ce justificatif est à scanner et à stocker dans le DRC.

#8 Comment s'articule la composition de la famille dans une Formule Famille ?

La Formule Famille est un assemblage de Formules Individuelles de même niveau (Initial, Confort, ou Optimal). Ainsi, tous les participants restent indépendants et il n'y a pas d'interférence ou d'ingérence : les parents n'ont pas accès aux comptes des enfants majeurs et vice versa (hors cas particulier : procuration...).

L'assemblage de la Famille repose sur les liens inter-personnes (père, mère, concubin, conjoint, partenaire pacs) et non sur les relations (DME).

Au moment de l'assemblage de la Famille lors de la souscription, sont proposées les personnes éligibles à l'offre sur la base des liens créés et de l'âge des participants. La création et la fiabilisation des liens sont donc un pré requis indispensable.

#9 Dans une Formule Famille, le panachage des Formules Individuelles est-il possible ?

Le panachage de Formules Individuelles participant à une Formule Famille n'est pas possible.

Tous les participants de la Formule Famille doivent avoir des Formules Individuelles de même niveau.



+ de détails dans [le support Zoom Famille](#)



#10 Comment souscrire une Formule Famille ?

La Formule Famille est un assemblage de Formules Individuelles qui permet d'appliquer une tarification unique pour l'ensemble des membres participants :

1/ Pour une Famille dont les membres sont tous prospects ou non détenteurs d'un 04

- Créez ou modifiez les profils clients en respectant les pré requis (liens inter-personnes, EAI, entité ouverte)
- Ouvrez les Formules Individuelles de chaque participant par le code transaction 0401 (correspondant au niveau de Formule Famille choisie)
- Puis, identifiez un parent et sur le profil de celui-ci, ouvrez le simulateur en lançant la fonctionnalité 0460 afin d'accéder à la Formule Famille choisie.
- Choisissez les participants
- Sélectionnez le compte de prélèvement et mettez en gestion la Famille.

2/ Pour une Famille comportant un ou plusieurs clients déjà titulaires d'un 04 et d'une offre de bancarisation CE :

- Créez ou modifiez les profils clients en fonction de la situation de chacun et respectez les pré requis (liens inter-personnes, EAI, entité présente)
- Etudiez, simulez et choisissez la Formule Famille cible.
- Pour tous les détenteurs d'un compte 04, procédez au changement d'offre grâce à la fonctionnalité 0503 vers la Formule Individuelle du niveau de celui de la Formule Famille choisie.
- Pour les prospects, ouvrez les Formules Individuelles de chaque participant par le code transaction 0401 (correspondant au niveau de Formule Famille choisie)
- Puis identifiez un parent et sur le profil de celui-ci, ouvrez le simulateur en lançant la fonctionnalité 0460 afin d'accéder à la Formule Famille choisie.
- Choisissez les participants
- Sélectionnez le compte de prélèvement et mettez en gestion la Famille.

#11 Quelle est le nombre maximal de comptes et de cartes pour les parents dans une Formule Famille ?

Pour les parents peuvent être équipé au minimum de 2 comptes et au maximum de 3 comptes (1 compte simple chacun et 1 compte joint).

Sur ces 3 comptes, les parents peuvent bénéficier de 4 cartes au maximum (1 carte chacun sur le compte simple et 2 cartes sur le compte joint).

Parmi ces 4 cartes, les parents peuvent bénéficier, à partir de la gamme Confort Premier, de **2 cartes Haut de gamme MAXIMUM** (Visa Premier et au delà). Dès que les comptes choisis sont équipés en carte Haut de gamme, ils peuvent équiper leurs autres comptes de **2 cartes Visa Classic UNIQUEMENT**.



+ de détails dans [le support Zoom Famille](#)



#12 Quels sont les modalités de signature de la Formule Famille ?

La Formule Famille est un assemblage de Formules Individuelles de même niveau (Initial, Confort, Optimal).

Chaque participant procède en amont à l'ouverture de sa propre Formule Individuelle. Il signe les conditions particulières liées à l'ouverture de sa Formule Individuelle (sauf pour les mineurs, les parent(s) signe(nt) et reçoit(ven)t les conditions générales).

Pour mettre en gestion la Formule Famille, **le(s) titulaire(s) du compte de prélèvement doit(ven)t signer les conditions particulières liées à la Formule Famille. Il n'y a pas de conditions générales à remettre aux clients pour la Formule Famille.**

#13 Existe-t-il une synthèse Famille ?

Non, elle est actuellement en cours de développement et sera disponible ultérieurement. Elle reprendra toutes les informations d'équipement liées à la Formule Famille.





FICHE PRATIQUE
[CLIC ICI](#)

INITIAL



-  Conseiller CE
-  Découvert autorisé*
-  3 retraits inclus aux distributeurs des autres banques (en zone €)

CONFORT



-  Conseiller CE
-  Découvert autorisé*
-  Retraits illimités aux distributeurs des autres banques sans frais (en zone €)
-  0€ d'agios jusqu'à un solde débiteur de 500€
-  Assurance moyens de paiement, clés, papiers d'identité

OPTIMAL



-  Conseiller CE
-  Découvert autorisé*
-  Paiements & Retraits illimités en France et à l'International sans frais**
-  0€ d'agios jusqu'à un solde débiteur de 1 000€
-  Assurance moyens de paiement, clés, papiers d'identité
-  Virements SEPA instantanés en illimité
-  Accès à un conseiller par téléphone sur horaires étendus (7h/22h)

2

3 niveaux d'offres au choix

- ★ La tenue de compte
- ★ Une carte bancaire VISA
- ★ Un chéquier sur demande
- ★ L'accès à Direct Ecureuil Internet et Mobile
- ★ Les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne
- ★ Le service d'aide à la mobilité bancaire

- ★ Les fonctionnalités de **gestion de la carte** mises à disposition dans l'espace de banque à distance sur internet et/ou sur l'application bancaire mobile
- ★ Le service **Alert'Ecureuil**
- ★ L'adhésion au service de **Sécurisation des Opérations en Ligne** et au dispositif d'authentification forte **Secur'Pass**
- ★ Les services **EPARFIX** ou **EPARPLUS**

1

Un socle commun de services



* sous réserve d'acceptation par la Caisse d'Epargne

** Hors commission de change en dehors de la zone €+ 1 virement hors zone € par mois

Le Contenu des Formules 2/4



#14 Qu'est ce que le service
Exonération d'agios ?

Ce service permet au client de bénéficier d'une exonération d'agios dès lors que l'utilisation de l'autorisation de découvert n'excède pas un montant de 500€ ou 1000€ (selon le niveau de Formule souscrit).

Si l'autorisation de découvert du client est supérieure ou égale à 500€ (ou 1000€) :
Le client ne paie aucun agios si l'utilisation de découvert reste dans la limite de 500 € (ou 1000€).

Si l'autorisation de découvert est inférieure à 500€ (ou 1000€) :
Le client ne paie aucun agios si l'utilisation de découvert reste dans la limite de son découvert autorisé.



FICHE PRATIQUE
[CLIC ICI](#)

#15 Qu'est ce que la nouvelle Option
Internationale F3 Séjour+ ?

La nouvelle Option Internationale F3 est également appelé "Séjour +".

Ce service permet au souscripteur :

- les paiements et les retraits illimités à l'international sans frais (hors taux de change pratiqués par toutes les banques (même les néo banques) et hors tarification pratiqués par certaines banques étrangères hors zone SEPA (USA, Canada...)).
- Un virement par mois à l'international en devise étrangère inclus par mois (illimité pour les virements en zone SEPA)

Elle fait partie du socle de la Formule Optimal mais peut être souscrite en service complémentaire payant dans le cadre d'une Formule Initial ou Confort (non disponible sur le Bouquet Liberté).

Souscrite en service complémentaire payant, ce service nécessite un engagement de 2 mois du souscripteur.



FICHE PRATIQUE
[CLIC ICI](#)

#16 Qu'est ce que l'accès conseiller
7-22h?

Ce service est uniquement disponible dans la Formule Optimal et ne peut pas être souscrit en service complémentaire payant.

En complément du conseiller habituel, l'accès par téléphone sur des horaires étendus permet aux clients de joindre, au téléphone, un interlocuteur de 7h à 22h en semaine et jusqu'à 18h le samedi depuis l'application mobile Caisse d'Epargne.



FICHE PRATIQUE
[CLIC ICI](#)

Le Contenu des Formules 3/4



#17 Comment le client en Formule Optimal accède-t-il au service "accès au conseiller 7-22h - extension de service premium"

Le client, détenteur d'une Formule Individuelle Optimal, accède à ce service grâce à **son application mobile**.

Après d'être identifié, en cliquant dans la rubrique « contacts », mon conseiller/mon agence, il accède au bouton "**mon accès premium**" sous les coordonnées de son conseiller habituel (téléphone + email).

En cliquant sur le bouton "mon accès premium", il actionne le service dédié.

#18 L'assurance sur compte est-elle incluse dans toutes les Formules ?

Il n'y a pas d'assurance sur compte dans la Formule Initial. Elle n'est pas souscrivable en service complémentaire payant dans le cadre de la Formule. Ce service est inclus dans le socle à partir de la Formule Confort.

#19 Les virements instantanés sont-ils inclus en Formule Optimal ?

Oui, dans le cadre de la détention d'une Formule Individuelle Optimal (interagissant ou pas dans une Formule Famille), les virements instantanés sont illimités et gratuits même pour un montant au delà de 300€.

#20 Quels sont les services autorisés pour les jeunes mineurs ?

Les services « exonération d'agios », « autorisation de découvert », « chéquier » (sauf sur demande expresse des parents d'un mineur de 16 ou 17 ans apprenti) ne sont pas autorisés pour les jeunes mineurs.

De même, ils ne peuvent bénéficier que d'une carte Visa Classic à Contrôle de Solde uniquement .

Les autres services inclus dans les Formules leurs sont accessibles.

#21 Dans une Formule Famille, tous les participants ont-ils accès aux services contenus dans le socle ?

Oui, le package des services inclus dans la Formule Famille choisie s'étend à tous les membres de la Famille participant.
Exception faite pour les mineurs (voir ci-dessus).

#22 Un des participants qui a une Formule Famille peut-il souscrire à des services complémentaires payants à titre individuel ?

Oui, c'est possible. Dans ce cas, les produits/services sont facturés séparément à l'unité au tarif standard sur le compte du membre de la Famille consommateur du dit-service.

Le Contenu des Formules 4/4



#23 L'ensemble des services sont-ils accessibles pour toutes les Formules ?

Certains services complémentaires payants à l'unité peuvent être souscrits en plus du socle de la Formule choisie mais pas tous :

- Accessible quelle que soit la Formule: Protection Juridique, Secur'Media, E-Carte Bleue, Coffre-fort numérique, Assurance sur Epargne

- Accessible dans la Formule Initial et Formule Confort : Options Internationales

Dans la Formule Initial, il est impossible de souscrire en services complémentaires payants : l'assurance sur compte, les retraits déplacés illimités et l'exonérations d'agios.

Services inclus aux Formules

Services complémentaires éligibles aux Formules

	INITIAL	CONFORT	OPTIMAL
Alerte Ecureuil	✓	✓	✓
Assurance sur compte	Pas dispo à l'unité	✓	✓
Retraits déplacés	3 retraits inclus puis 1€ à partir du 4 ^{ème}	Illimité	Illimité
Exonérations d'agios	Pas dispo à l'unité	✓	✓
Option internationale Formule 3	Payant à l'unité	Payant à l'unité	✓
Virements instantanés	Pas dispo à l'unité	Pas dispo à l'unité	✓
Accès à un conseiller sur horaires étendus	Pas dispo à l'unité	Pas dispo à l'unité	✓
Eparfix ou Eparflux	✓	✓	✓
Protection Juridique	Payant à l'unité	Payant à l'unité	Payant à l'unité
Secur'Media	Payant à l'unité	Payant à l'unité	Payant à l'unité
Option Internationale	Payant à l'unité	Payant à l'unité	✓
E-Carte Bleue	Payant à l'unité	Payant à l'unité	Payant à l'unité
Coffre-fort numérique	Payant à l'unité	Payant à l'unité	Payant à l'unité
Assurance sur Epargne	Payant à l'unité	Payant à l'unité	Payant à l'unité

Les Evénements 1/3



#24 Que se passe-t-il à 12 ans ?

À partir de 12 ans, l'enfant est éligible aux Formules. Le conseiller peut donc créer une Formule Individuelle pour l'enfant. Il bénéficiera d'un avantage tarifaire sur le prix de sa Formule Individuelle.

Le conseiller peut également créer une Formule Individuelle pour l'enfant ET l'intégrer à la Formule Famille de ses parents (de même niveau) s'ils en détiennent une. Ceci n'entraîne pas de modification du prix de la Formule Famille (en respectant la limitation à 8 enfants âgés entre 12 et 28 ans).

#25 Que se passe-t-il à 18 ans ?

Si le client appartient à une Formule Famille (et a donc une Formule Individuelle) :

- il peut avoir **accès à un niveau de cartes Visa Classic ou Visa Premier** mais ceci peut avoir une incidence sur le prix de la Formule Famille (si l'enfant majeur prend une carte Visa Premier alors que la Formule Famille est en niveau Confort Classic par exemple)

S'il a une Formule Individuelle seule :

La Formule est facturée à -50% du prix / mois, quelle que soit la Formule choisie.

La bascule du prix s'effectue automatiquement et ne nécessite pas d'intervention de la part du conseiller.

La majorité donne accès à la carte Visa Classic ou au delà (vs. Visa Classic à Contrôle de Solde pour les mineurs) et à l'autorisation de découvert/chéquier/exonération d'agios.

Le client reçoit un courrier 3 mois avant les 18 ans pour l'avertir de son changement de statut / du nouveau tarif.

#26 Que se passe-t-il à 28 ans ?

Au 1^{er} janvier qui suit le 29^{ème} anniversaire, le jeune majeur **sort de la Formule Famille**.

Il garde sa Formule à titre individuel du même niveau que la Formule Famille de ses parents mais est désormais facturé au tarif plein sur son propre compte.

La bascule se fait automatiquement et ne nécessite pas d'intervention de la part du conseiller.

Au cours de la 28^{ème} année du jeune, il convient d'anticiper et prendre rendez-vous avec lui pour étudier la possibilité de créer une Formule Famille avec son/sa conjoint(e) (L'enfant majeur sera également averti du changement de modalité tarifaire par courrier 3 mois en amont du 31 décembre).

S'il était en Formule Individuelle seule, il perd également l'avantage tarifaire jeunes et **est facturé à plein tarif**.

Les Evénements 2/3



#27 Que se passe-t-il si l'un d'es enfants veut sortir de la Formule Famille avant 28 ans ?

Lorsqu'un jeune veut sortir de la Formule Famille, il notifie sa décision à la banque. Le conseiller sort la Formule Individuelle du jeune qui sera à présent facturée au tarif standard via le code transaction 0460.

La Formule Famille est maintenue pour le reste de la Famille sous condition qu'il reste, dans cette Formule Famille, deux Formules Individuelles interagissant dedans.

#28 Que se passe-t-il si un participant quitte une Formule Famille constituée uniquement de deux Formules Individuelles ?

Dans ce cas, il ne reste plus qu'une seule Formule Individuelle dans la Formule Famille : la Formule Individuelle restante part en solo (avec application du prix du catalogue) et la Formule Famille est dissoute.

#29 Dans le cadre de la Formule Famille, que se passe-t-il en cas de séparation / divorce ?

En cas de séparation des parents, ils peuvent décider de clore la Formule Famille en informant le conseiller, qui les accompagnera dans cette transition.

La Formule Famille n'est clôturée automatiquement que si le compte support de la cotisation est fermé (compte individuel d'un des 2 parents ou compte joint).

#30 Comment ajouter un participant dans la Formule Famille ?

Si le client a déjà une Formule Individuelle : Il suffit de faire **un avenant sur la Formule Famille (fonctionnalité 0503)** et sélectionner le participant : sa Formule Individuelle intégrera la Formule Famille. Attention, sa Formule Individuelle doit être de même niveau que la Formule Famille.

Si le client n'a pas de 04 : il suffit d'ouvrir le compte de dépôt, ouvrir sa Formule Individuelle (0401) qui doit être de même niveau que la Formule Famille. Un avenant (fonctionnalité 0503) sur la Formule Famille permet de le sélectionner et d'intégrer sa Formule Individuelle à la Formule Famille.

Les Evénements 3/3



#31 Comment sortir un participant de la Formule Famille ?

Il suffit de faire un avenant sur la Formule Famille (fonctionnalité 0503), désélectionner le participant qui repart en Formule Individuelle seule de même niveau que la Formule Famille.

#32 Comment clôturer le compte d'un participant à une Formule Famille ?

Il suffit de faire un avenant sur la Formule Famille, désélectionner le participant qui repart en Formule Individuelle seule de même niveau que la Formule Famille.
Il suffit ensuite de clôturer sa Formule Individuelle seule avant de clôturer le compte de dépôt.

#33 Que se passe-t-il si le client souhaite faire monter / descendre en gamme sa Formule Famille ?

Pour monter ou descendre en gamme, il faut résilier la Formule Famille existante, transformer toutes les Formules Individuelles en même niveau cible et ré-ouvrir une nouvelle Formule Famille.

Les produits communs à ces deux Formules seront automatiquement récupérés lors de la nouvelle souscription des Formules Individuelles qui interagissent dans la Formule Famille.

Les avantages et la tarification



#34 Comment est déterminée la tarification de la Formule Famille ?

C'est le niveau de la Formule et de la carte maximale qui déterminent la tarification de la Formule Famille.

Par exemple, en Formule Famille Confort, si les parents prennent des cartes Visa Classic et un enfant majeur prend une carte Visa Premier, c'est la tarification de la Formule Famille Visa Premier qui s'applique.

Si vos clients sont éligibles à notre **offre promo de Bienvenue** (-30% pendant 1 an sur leur Formule pour toute nouvelle entrée en relation ou montée en gamme de carte, à condition de souscrire à une Izicarte débit différé Premier, Platinum ou Infinite), il faudra placer la promotion manuellement comme indiqué ci-dessous. La promotion est automatique pour les Formules Individuelles.

Mode opératoires Promo Bienvenue Formule Famille Une fois votre Formule Famille créée

1. Depuis la synthèse client qui **porte la tarification de la famille**, taper le code transaction **0154**

2. L'écran **Barèmes et promotions applicable - usage privé** s'ouvre, cliquer sur **Associer un profil tarifaire**

3. Un second écran **Gestion des profils tarifaires – usage privé** s'ouvre
a) Cliquer sur le profil **Offre bienvenue formule famille**
b) Et finir en cliquant sur **Créer**

Le client se verra attribuer la promotion pour un an

Les avantages et la tarification



#35 Comment est prélevée la tarification d'une Formule Famille pour le client ?

Au moment de la souscription de la Formule Famille, les parents choisissent un de leurs comptes (un des 2 comptes simples ou le compte joint) pour le prélèvement de la tarification mensuelle de la Formule Famille.

Le prélèvement de la tarification de la Formule Famille est effectué sur ce compte.

Par ailleurs, toutes les Formules Individuelles interagissant dans une Formule Famille sont tarifées et remboursées entièrement (TOC Tarification Orientée Clients).

#36 Comment est prélevée la tarification d'une Formule Individuelle seule pour le client ?

Dans le cadre d'une Formule Individuelle, il n'y a pas d'ambiguïté puisque l'offre ne s'adresse qu'à un seul compte : ce compte sera prélevée de la tarification de la Formule Individuelle seule.

#37 Est-il possible de changer de compte de facturation dans une Formule Famille ?

Le compte facturé peut être modifié à la demande des clients via un avenant (fonctionnalité 0503 dans le PCM) aux conditions particulières de la Formule Famille. Le(s) titulaires(s) de ce compte de prélèvement résignera les conditions particulières de la Formule Famille.

#38 Les Jeunes bénéficient-ils de 50% sur le prix de la Formule Famille ?

Non, les Jeunes ont accès à des réductions sur les Formules Individuelles uniquement.



Les canaux



#39 Quel sont les canaux de contact pour le client détenteur d'une Formule ?

En souscrivant à une Formule, le(s) client(s) a accès à un conseiller Caisse d'Epargne en agence contrairement aux offres des banques 100% en ligne et celles des néo banques. Il a également accès aux coordonnées de son conseiller (s'il est en portefeuille attribué) ou de l'agence. De plus, il a accès au meilleur du digital, notamment grâce à l'accès sur DEI et Banque/Banxo (qui sont inclus dans le prix de la Formule).

Dans une Formule Famille, il est possible d'avoir, pour chaque participant, des "suivis par" et des "gérés par" différents (portefeuilles différents) même si, idéalement, il est préférable qu'un seul conseiller gère la relation de toute la Famille.

#40 Quels sont les actes de gestion disponibles en VAD MEGI avec signature électronique à distance ?

Dans le cadre des Formules, les changements d'offre (anciens forfaits vers Formule, Formule vers Formule) et les avenants sur les Formules existantes (montée en gamme de carte par exemple) sont disponibles en VAD MEGI avec signature électronique à distance.

L'ouverture d'une Formule Individuelle est possible à distance à condition que la connaissance client soit déjà complète (DRC, EAI...)



En agence
(papier ou SAG)



VAD



ouverture d'une formule individuelle

ok

VAD VPC (nouveau process)

avenant sur une formule individuelle (ajout d'une option, changement de cartes)

ok

ok VAD MEGI - SED

changement d'offre d'une formule individuelle (BL vers Formules...)

ok

ok VAD MEGI - SED

clôture d'une formule individuelle

ok

pas disponible pour le moment



ouverture d'une formule famille (signature à distance de la convention famille)

ok

pour mai 2020

clôture d'une formule famille

ok

pour mai 2020

avenant sur une formule famille (entrée/sortie membre, changement compte prélèvement tarification)

ok

pour mai 2020

montée ou descente en gamme d'une formule famille (clôture de la formule famille initiale, chgt des formules individuelles vers la formule cible, mise en gestion de la nouvelle formule famille)

ok

pour mai 2020



Les Cas Spécifiques 1/2



#41 Puis-je ouvrir une Formule Famille pour une personne détenant deux comptes de dépôt en mode simple ?

Non, ce n'est pas possible. Pour ouvrir une Formule Famille, il faut au minimum deux personnes distinctes, deux comptes distincts qui ne peuvent être uniquement en mode joint.

#42 Puis-je ouvrir une Formule Famille sur un couple possédant deux comptes joints ?

Non, ce n'est pas possible actuellement. Pour ouvrir une Formule Famille, il faut au minimum deux personnes distinctes, deux comptes distincts qui ne peuvent être uniquement en mode joint.

#43 Comment dois-je ouvrir une Formule pour un couple avec un compte joint uniquement ?

Un couple avec uniquement un compte joint ne peut pas ouvrir une Formule Famille. Il peut uniquement ouvrir une Formule Individuelle. Si le couple souhaite une deuxième carte dans sa Formule Individuelle sur le compte joint, il paiera un surcoût de 50% du prix unitaire de la carte choisie (niveau égal ou inférieur).

Si le couple souhaite souscrire une Formule Famille, il faut créer à minima un compte simple à l'un des deux et ainsi pouvoir l'associer avec le compte joint dans une Formule Famille.

#44 Dans quelles situations la Formule Famille est-elle avantageuse par rapport à une Formule Individuelle ?

Pour un couple avec deux comptes, la Formule Famille est toujours avantageuse par rapport à une Formule Individuelle.

Pour une Famille monoparentale, vous pouvez vous référer à la Calculatrice composition famille disponible en [cliquant ICI](#)

En tout état de cause, avec les avantages tarifaires sur les jeunes mineurs et majeurs, il faut étudier la situation de la Famille dans sa globalité.

Les Cas Spécifiques 2/2



#45 Est-il possible de souscrire une Formule Famille Confort avec une carte Visa Premier uniquement pour les enfants majeurs ?

Oui, dans ce cas, il faut souscrire à la Formule Famille Confort Visa Premier au tarif de 19€/mois.

Les parents pourront choisir soit des cartes Visa Classic ou Visa Premier dans la limite du maximum indiqué pour la Formule Famille Confort.

#46 Dans une Formule Optimal est-il possible de mettre une carte inférieure à la carte Visa Premier ?

Oui, c'est évidemment possible notamment pour les enfants dans une Formule Famille.

Dans le cadre d'une Formule Individuelle Optimal seule, c'est également possible mais le client sera facturé d'un prix plancher correspondant au prix de la Formule Individuelle Optimal Visa Premier.

#47 En cas de souscription à la nouvelle offre Les Formules, que se passe-t-il pour un client BL qui avait des options ?

Si les options ne font pas partie de la nouvelle offre Les Formules, celles-ci sont conservées :
Protection Juridique, Secur'Media, Coffre-fort numérique, E-carte bleue, Assurance sur épargne, Option Internationale si Optimal non choisie

Si les options font partie de la Formule souscrite, celles-ci sont conservées ou remplacées :
Conservé : Retraits déplacés illimité si Confort ou Optimal choisie,
Remplacé : Exonération d'agios si Confort ou Optimal choisie (vs Franchise d'agios), Option Internationale F3 si Optimal choisie

Les autres marchés



#48 Les Formules sont-elles également disponibles pour les comptes professionnels ?

L'offre Les Formules n'est pas destinée aux comptes courants professionnels.

Néanmoins, les clients titulaires d'un compte professionnel avec forfait ont accès à l'offre pour leur compte particulier avec une remise tarifaire de -50% sur la Formule Individuelle et sur la Formule Famille.

#49 Quelles sont les conditions d'éligibilité à la promotion double relation pro/part ?

Les personnes titulaires d'un compte courant professionnel (**hors auto entrepreneurs et SCI**) + d'un forfait peuvent souscrire à une Formule Individuelle ou Famille sur leur compte personnel avec **une réduction de 50%**.

Les forfaits acceptés : LABELLIS ESSENTIEL, LIBRE CONVERGENCE Et FRANCHISE ET VOUS

Si le client clôture son compte courant professionnel et/ou son forfait, il perd la remise de 50% liée à la double relation à partir du mois suivant la clôture du compte courant professionnel.

Mode opératoires Promo Pros personnes morales

Une fois votre Formule créée

1. Depuis la synthèse client qui **porte la tarification de la famille**, taper le code transaction **0154**

2. L'écran **Barèmes et promotions applicable - usage privé** s'ouvre, cliquer sur **Associer un profil tarifaire**

3. Un second écran **Gestion des profils tarifaires – usage privé** s'ouvre

- Cliquer sur le profil **Double relation part pro**
- Et finir en cliquant sur **Créer**

Le client se verra attribuer la promotion -50% sur sa Formule Individuelle ou Famille

#50 Les Formules sont-elles accessibles aux personnes protégées ?

Non, l'offre Les Formules ne leur est pas destinée. Une offre dédiée permet de mieux répondre à leurs problématiques.

