

# Bonnes pratiques

**INOVA – Demandes de caution de crédits  
immobiliers – Clientèle des particuliers**

Février 2020

- 01 Répondre à une mise en attente immédiate
- 02 Répondre à une demande de document(s) réalisée par un analyste
- 03 Demander une révision de refus
- 04 Modifier un dossier télétransmis
- 05 Editer l'Engagement De Caution (EDC)
- 06 Suivre l'avancement d'un dossier
- 07 Quand utiliser E-Cau?

# Répondre à une mise en attente immédiate

Depuis la mise en place du nouveau processus de télétransmission\*, l'objectif est notamment d'optimiser la qualité des flux échangés et favoriser les accords immédiats.

Ainsi, vous devez désormais:

1. Mettre à jour les éléments demandés directement dans votre outil d'instruction
2. Télétransmettre à nouveau votre dossier

\* hors dossiers manuels\*, syndics de copropriété et SCI\*\* (\*dossiers manuels : dossiers ne pouvant pas faire l'objet d'un envoi à partir de l'outil d'instruction)  
\*\*SCI : Sociétés Civiles Immobilières

# Répondre à une demande de document(s) réalisée par un analyste

Depuis la mise en place du nouveau processus de télétransmission, vous devez désormais transmettre les documents attendus par l'analyste, *exclusivement via le nouvel extranet E-Cau de CEGC (ex-ENET).*

Pour cela, il vous suffit de :

1. Vous connecter à votre espace personnel *E-Cau*.
2. Cliquer sur *Suivi des Dossiers et SAV* et indiquer le numéro de votre dossier dans les critères de recherche.
3. Sélectionner votre dossier en attente : les motifs d'attente y sont indiqués.
4. Cliquer sur *Répondre aux attentes* et télécharger le (ou les) document(s) attendu(s) dans la/les zone(s) dédiée(s).
5. Pour finaliser, cliquer sur *Transmettre le dossier*.

Votre réponse est immédiatement transmise à CEGC.



# Demander une révision de refus

Depuis la mise en place du nouveau processus de télétransmission, vous devez désormais saisir votre demande *exclusivement via le nouvel extranet E-Cau de CEGC (ex-ENET).*

Pour cela, il vous suffit de :

1. Vous connecter à votre espace personnel *E-Cau*.
2. Cliquer sur *Suivi des Dossiers et SAV* et indiquer le numéro de votre dossier dans les critères de recherche.
3. Sélectionner le dossier à réexaminer : les motifs de refus y sont indiqués.
4. Cliquer sur *Réviser ce refus* et motiver votre demande.
5. Pour finaliser, *Transmettre le dossier*.

Votre demande est transmise directement à l'analyste en charge de votre dossier.



# Modifier un dossier télétransmis

Depuis la mise en place du nouveau processus de télétransmission, l'objectif est notamment d'optimiser la qualité des flux échangés et favoriser les accords immédiats.

Ainsi, vous devez désormais:

1. Modifier votre dossier directement dans votre outil d'instruction
2. Télétransmettre à nouveau



# Editer l'Engagement De Caution (EDC)

Depuis la mise en place du nouvel extranet E-Cau de CEGC (ex-ENET), vous pouvez éditer vos Engagements de Caution **le jour même de la décision**, *directement depuis cet outil* :

1. Vous connecter à votre espace personnel *E-Cau*.
2. Cliquer sur *Suivi des Dossiers et SAV* et indiquer le numéro de votre dossier dans les critères de recherche.
3. Sélectionner le dossier concerné.
4. En bas de page, dans le paragraphe *Documents joints*, se trouvent l'EDC Emprunteurs et l'EDC Etablissement Prêteur (les réserves CEGC sont indiquées uniquement sur l'exemplaire Prêteur).
5. Télécharger le(les) courrier(s).



# Suivre l'avancement d'un dossier

Depuis la mise en place du nouveau processus de télétransmission, vous pouvez désormais suivre directement l'état d'avancement de votre dossier *depuis votre outil d'instruction, ou depuis le nouvel extranet E-Cau de CEGC (ex-ENET)* :

1. Vous connecter à votre espace personnel ***E-Cau***.
2. Cliquer sur ***Suivi des Dossiers et SAV*** et indiquer le numéro de votre dossier dans les critères de recherche.
3. Le statut de votre dossier est indiqué dans le paragraphe ***Vos Dossiers***.
4. Sélectionner le dossier concerné pour plus de détails.



# Quand utiliser E-Cau ?

Depuis la mise en place d'INOVA, E-Cau est votre nouvel extranet et remplace désormais ENET.

Seul E-Cau vous permet de :

- ⦿ Consulter **l'avancement d'un dossier.**
- ⦿ Répondre à **une demande de document(s).**
- ⦿ Demander une **révision de refus.**

## ASTUCE

Si l'attente concerne une donnée ou un commentaire, mettre à jour les éléments demandés directement dans votre outil d'instruction, puis nous télétransmettre à nouveau votre dossier.



PARTENAIRE PREMIUM



**Compagnie Européenne de Garanties et Cautions**

Tour Kupka B – 16 rue Hoche

TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex

Tél. : +33 1 58 19 85 85

Société anonyme au capital de 160 995 996 euros - Entreprise régie par le Code des Assurances - 382 506 079 RCS Nanterre - APE 6512 Z - TVA : FR 04 382 506 079