



CAISSE D'ÉPARGNE

#INNOVE

-

**DOSSIER DE
PRÉSENTATION DE LA
CAMPAGNE SELF CARE MRH**

#INNOVE 2020





Avantages généraux

6 promesses d'amélioration de l'expérience client

Simplicité



Accompagnement



Personnalisation



Réactivité



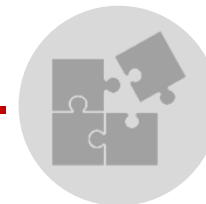
Cohérence



Connecté



1. Un **parcours simplifié** pour le client et le conseiller et une **gestion autonome** de son contrat
2. Le client est **accompagné** de façon **proactive** via une expérience **interactive et guidée**
3. Un parcours **omnicanal**, respectant le principe de **symétrie des attentions**



Avantages détaillés

Des parcours fluidifiés	Une mise à la charte (néo) des parcours de simulation et de souscription.
Un parcours pré- alimenté grâce aux données connues du client	Les informations connues du client sont automatiquement remontées dans le parcours (adresse, noms et prénoms des personnes liées au client, IBAN, email etc...) ce qui permet au client de gagner du temps au moment de la saisie de ses informations.
Une reprise de simulation facilitée par la récupération des données déjà renseignées	Les informations renseignées par le client lors de la première visite sur le parcours (ou avec le conseiller lors d'un entretien) sont enregistrées. Le client peut donc poursuivre sa simulation jusqu'à la souscription sur le canal de son choix. Il a également la possibilité de modifier les informations saisies auparavant.
Une reprise de simulation disponible via l'interface conseiller	Le conseiller peut retrouver la simulation du client depuis la synthèse assurance MYSYS et peut reprendre la simulation d'un client même si celui-ci l'a initié sur le web en toute autonomie.
Une finalisation de son parcours en toute autonomie	– Le client signe directement son contrat via le double clic. – Il télécharge ensuite sa liasse contractuelle. – Il reçoit un mail de confirmation de sa souscription.
Un accès immédiat à la consultation et à la gestion de son contrat	- Le client accède à la consultation de son contrat depuis son espace assurance. - Il peut ensuite: déclarer un sinistre en ligne, accéder à ses documents et attestations, disposer de services additionnels, réaliser des actes de gestions simples (modification date, fréquence et compte de prélèvement...).
Un suivi Analytics	Des parcours tagués pour permettre le suivi et l'analyse de l'audience via Adobe Analytics grâce à des tableaux de bord.



Les données renseignées dans le parcours alimentent OVAD

Les informations remontées :

Caractéristiques :

- Produit

Numéro Contrat/Simulation :

- Opération
- Version/Formule
- Date d'effet

Informations financières :

- Cotisation annuelle
- Montant de franchise
- Montant du capital mobilier
- Montant du capital des objets de valeur

Bien à assurer :

- Type de bien
- Adresse

Aperçu de la remontée des informations côté MYSY



Consulter et gérer un dossier de vente
M. FWEIHOSOU F. FOJNY - 60707543 - contrat : 500489639

Moyens de Contact

Récapitulatif Dossier de Vente

Souscription

Caractéristiques	
Produit	Assurance Multirisques Habitation
Numéro Contrat/Simulation	500489639
Opération	Simulation tarifaire
Version/Formule	Version Propriétaire - Formule OPTIMAL
Date d'effet	07/04/2021

Informations financières

Cotisation annuelle	923,8 euros
Montant de franchise	150 euros
Montant du capital mobilier	43100 euros
Montant du capital des objets de valeur	6500 euros

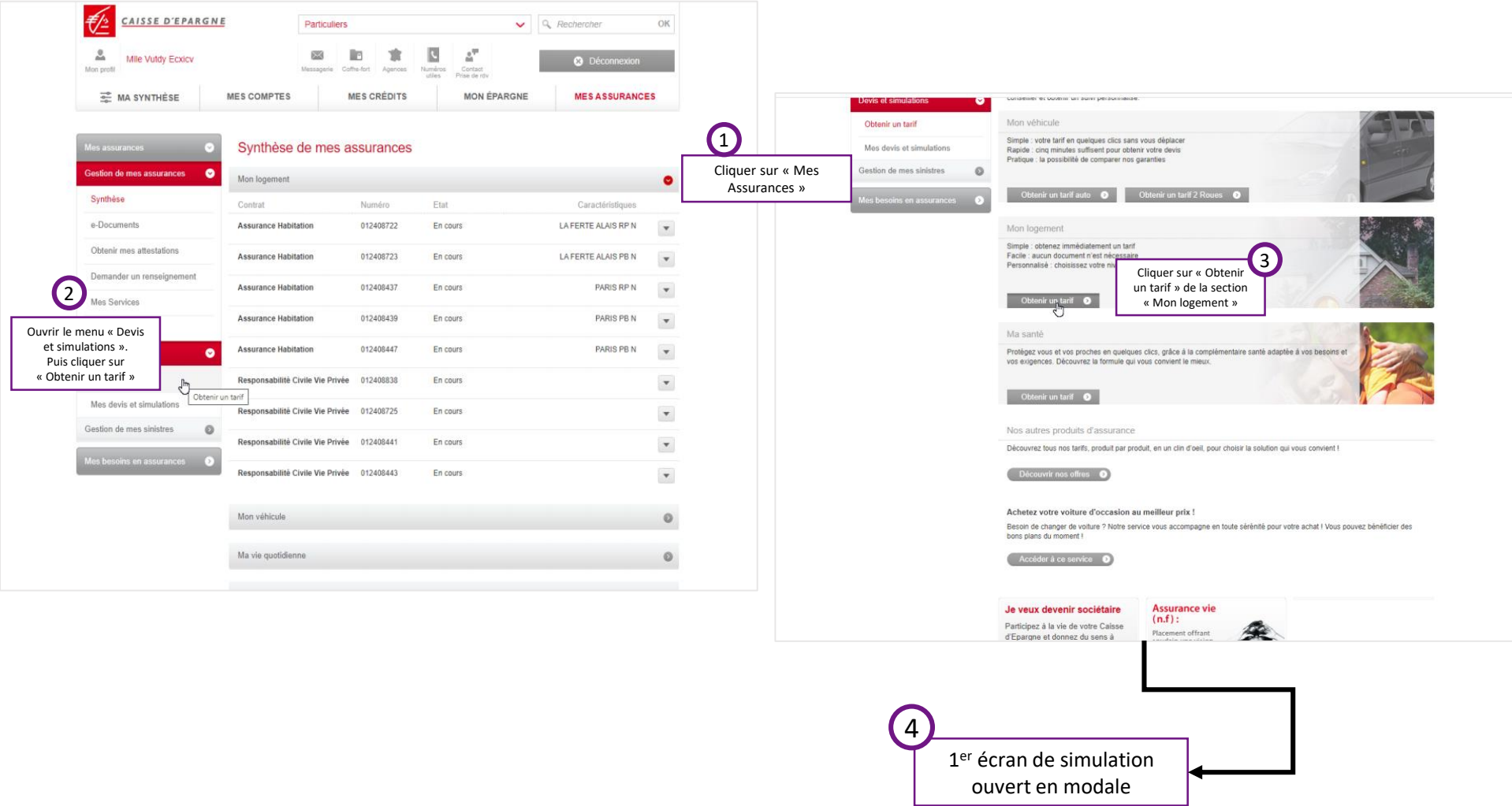
Bien à assurer

Type de bien	Maison
Adresse	M FOJNY FWEIHOSOU 13 ROUTE DE BORDEAUX 33760 BAIGNEAUX

Communiquer Client **Reprendre la proposition**



Les points d'entrée de la simulation desktop (DEI)





Les points d'entrée de la reprise de simulation desktop (DEI) 1/2

1 Cliquez sur « Mes Assurances »

2 Ouvrir le menu « Devis et simulations ». Puis cliquer sur « Mes devis et simulations »

3 Sélectionner la simulation que je souhaite reprendre.

4 Cliquer sur le bouton « Modifier ma simulation »

5 1^{er} écran de reprise de simulation ouvert en mode



Les points d'entrée de la reprise de simulation desktop (DEI) 2/2

1 Depuis la rubrique « Demandes en cours », cliquez sur « voir mes demandes en cours »

Mon épargne			
Mon épargne disponible			
LIVRETA	00162221786	Monsieur Ot Nefry	+ 318,44 €
Mes plans et contrats d'épargne			
L. EPAR LOGEMENT	11103599128	Monsieur Ot Nefry	+ 444,35 €
Mes titres			
PARTS SOCIALES	37027088409	Monsieur Ot Nefry	+ 60,00 €

Espace Bourse

Espace Lea

Mes comptes

Mon épargne

Demandes en cours

Cliquez ici pour accéder à vos souscriptions initiées par téléphone ou sur Internet en cours de finalisation. Suivez également l'avancement de votre crédit immobilier ou de votre service de changement de domiciliation de vos comptes.

[Voir mes demandes en cours](#)

Contact et Prise de RDV

Mon conseiller : M. Frédéric Kerleau

Retour à ma synthèse

Souscription Assurance Habitation

Démarré le : 03.12.2020 en cours en agence

En attente de votre confirmation

Confirmer par téléphone

3241 (service gratuit - prix appel)

M. Saintpaul Jonathan

02 34 67 90 05 (appel non surtaxé)

Faites vous appeler

Votre demande de souscription

Caractéristiques

Produit : Assurance Multirisques Habitation

Numéro Contrat/Simulation : 506038251

Opération : Simulation tarifaire

Version/Formule : Version Propriétaire - Formule PNO/PB

Date d'effet : 03/12/2020

Informations financières

Cotisation annuelle : 457,91 euros

Montant de franchise : 150 euros

Montant du capital mobilier : 30300 euros

Montant du capital des objets de valeur : 0 euros

Bien à assurer

Type de bien : Maison

Adresse : M GACEXEC EIPOTO 44 RUE DE L'EGLISE 18200 LA PERCHE

Annuler ma demande

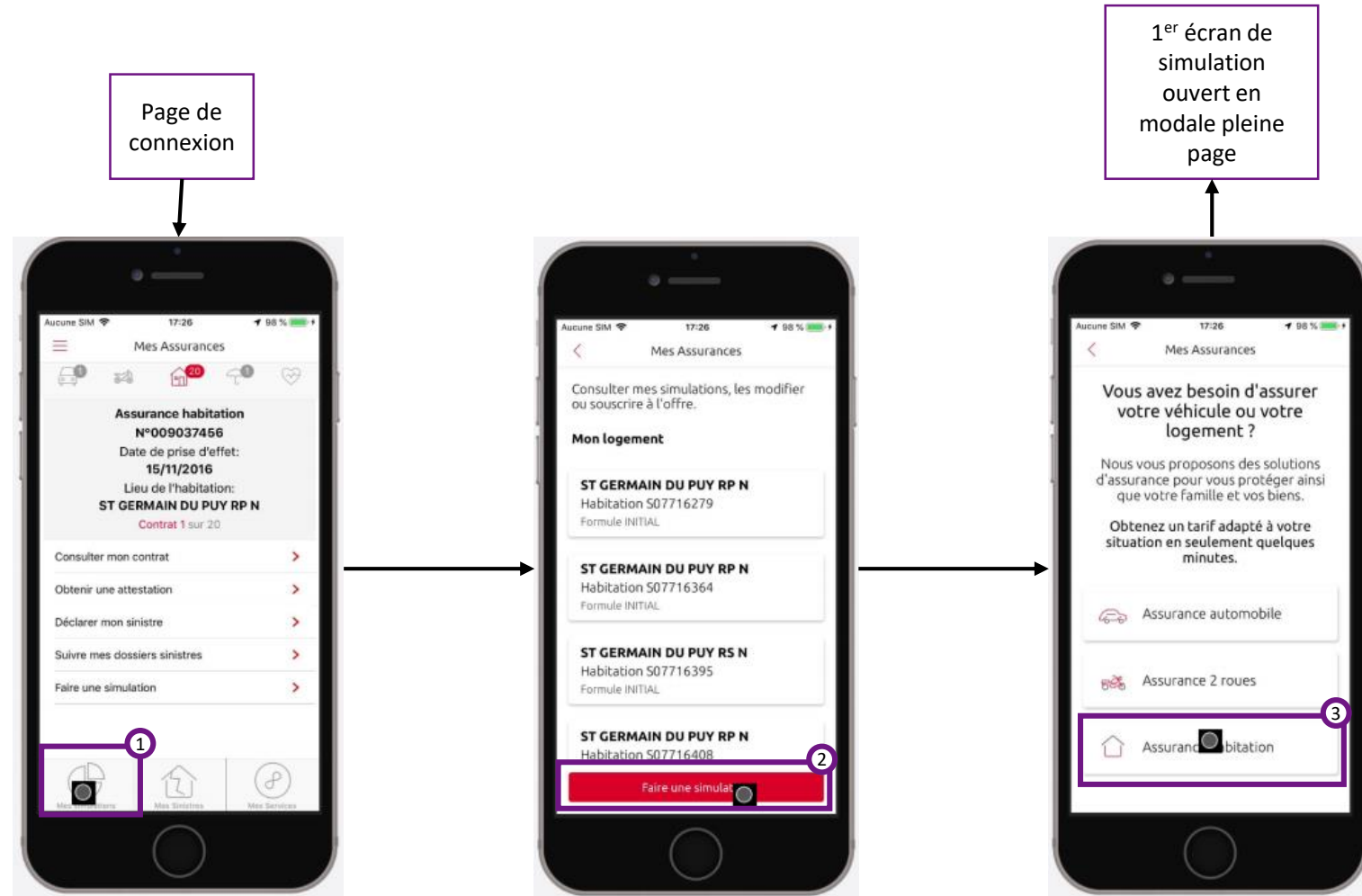
Souscrire en ligne

Consulter/Modifier mon devis

2 Cliquer ensuite sur « Consulter / Modifier mon devis »



Les points d'entrée mobile (Banxo)





Simulation Web : règles d'accès et grandes étapes

Règles d'accès :

Au lancement d'une simulation :

- Un client PPE ne peut pas faire de parcours sur internet
- Les majeurs incapables doivent être en mesure de faire une simulation
- Les mineurs ne peuvent pas faire de parcours sauf s'ils sont émancipés (entre 16 et 18 ans).

Au lancement d'une reprise de simulation :

- Seules les simulations au statut « en vigueur » sont reprenables en WEB. Par exemple, une simulation au statut « en vigueur – accepté en dérogation » sera bloquée.

Grandes étapes du parcours :

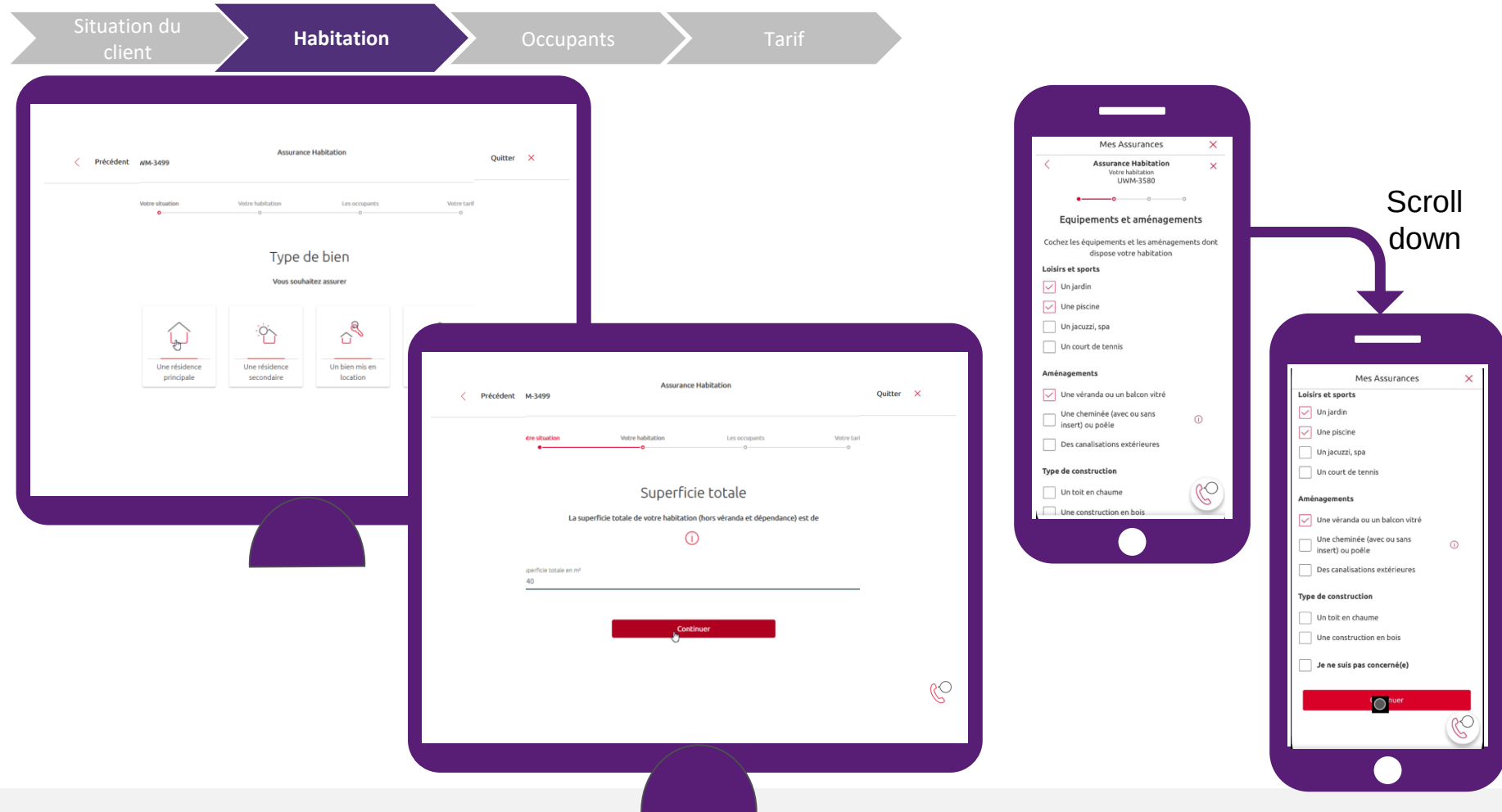
4 grandes étapes de simulation





Les informations à renseigner

- ✓ Le client indique sa situation: propriétaire, locataire, occupant à titre gratuit
- ✓ Il valide ensuite le type de bien à assurer: résidence principale, résidence secondaire, bien mis en location ou bien non occupé.



Les informations à renseigner

- ✓ Le client renseigne le détail de son habitation, avec le nombre de pièces, sa superficie et son année de construction.
- ✓ Il indique ensuite quels sont les équipements et aménagements liés à son habitation, et renseigne le détail de ces derniers.



Assurance Habitation

Précédent UWM-3499 Quitter

Votre situation Votre habitation Les occupants Votre tarif

Vous souhaitez ajouter une ou plusieurs dépendances

Oui Non

Continuer

Mes Assurances

Assurance Habitation

Votre habitation UWM-3500

hangar

La superficie de votre dépendance est de 12

Vous êtes

☒ Propriétaire

☐ Locataire

☐ Occupant à titre gratuit

Valider

Les informations à renseigner

- ✓ Le client a la possibilité de renseigner les dépendances à la même adresse ou à une autre adresse que son bien principal.



Les informations à renseigner

- ✓ Le client renseigne les personnes à assurer: lui-même, ses proches, des colocataires...
- ✓ Il indique s'il souhaite bénéficier de l'assurance scolaire si l'un de ses enfants de moins de 25 ans est scolarisé.
- ✓ Il précise ensuite si l'un des occupants souhaite bénéficier de l'extension de garantie responsabilité civile dans le cadre d'un des métiers de service à la personne.
- ✓ Il indique enfin s'il possède un chien de catégorie 2, un nouvel animal de compagnie, et s'il souhaite une couverture complémentaire pour ces nouveaux modes de déplacement.



UWM-3499 Assurance Habitation

Votre situation Votre habitation Les occupants Votre tarif

Vos besoins et exigences

Vous souhaitez vous assurer

Uniquement pour être protégé contre les risques principaux tels que l'incendie, le vol, le dégât des eaux

Pour bénéficier d'une protection renforcée avec notamment l'indemnisation à neuf et le service dépannage

Pour bénéficier d'une protection maximale et des meilleures garanties pour couvrir votre habitation et vos biens

Continuer

Mes Assurances

Assurance Habitation

Votre tarif UWM-3580

Date de prise d'effet souhaitée

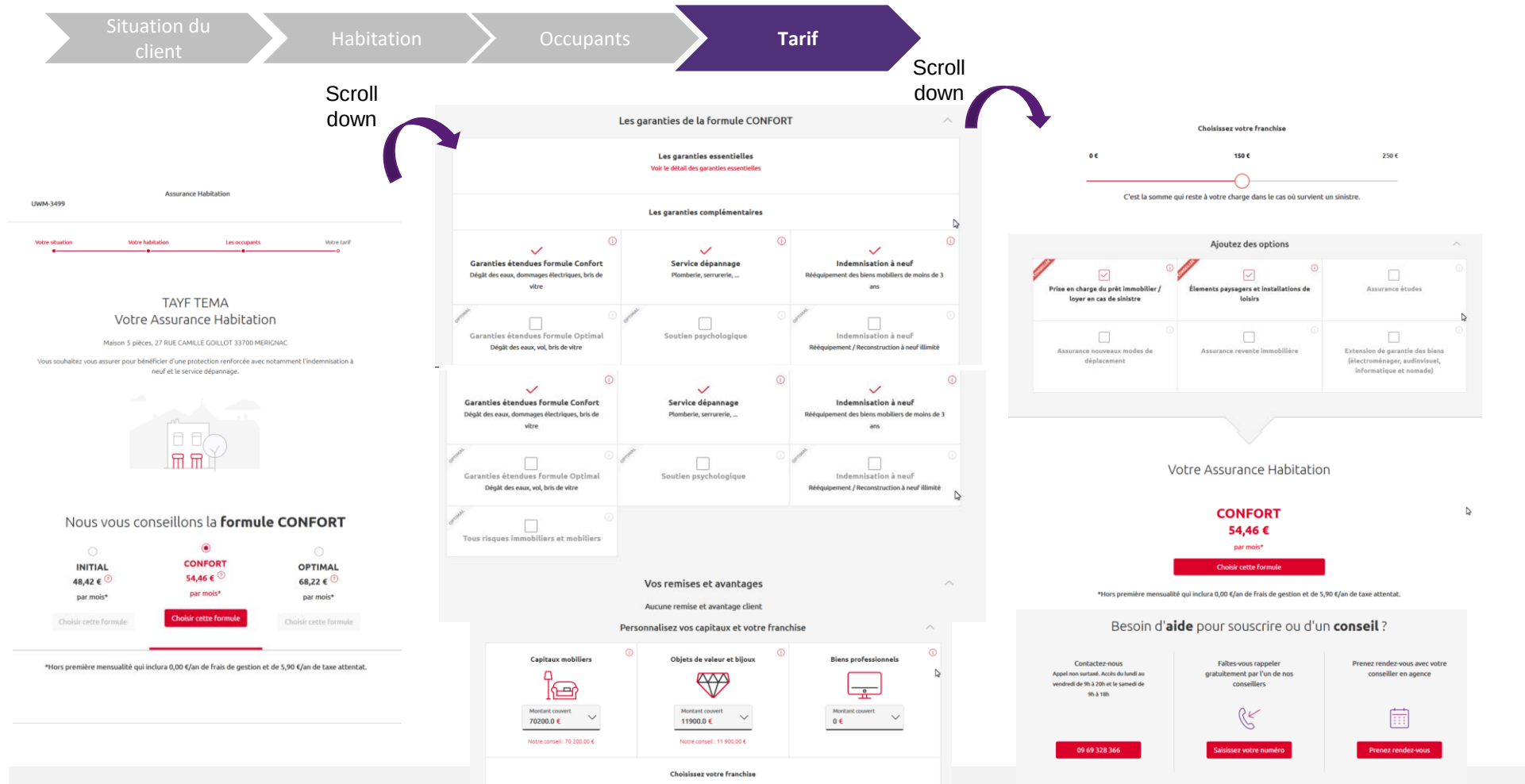
Vous souhaitez assurer votre habitation à partir du

8 avr. 2021

Continuer

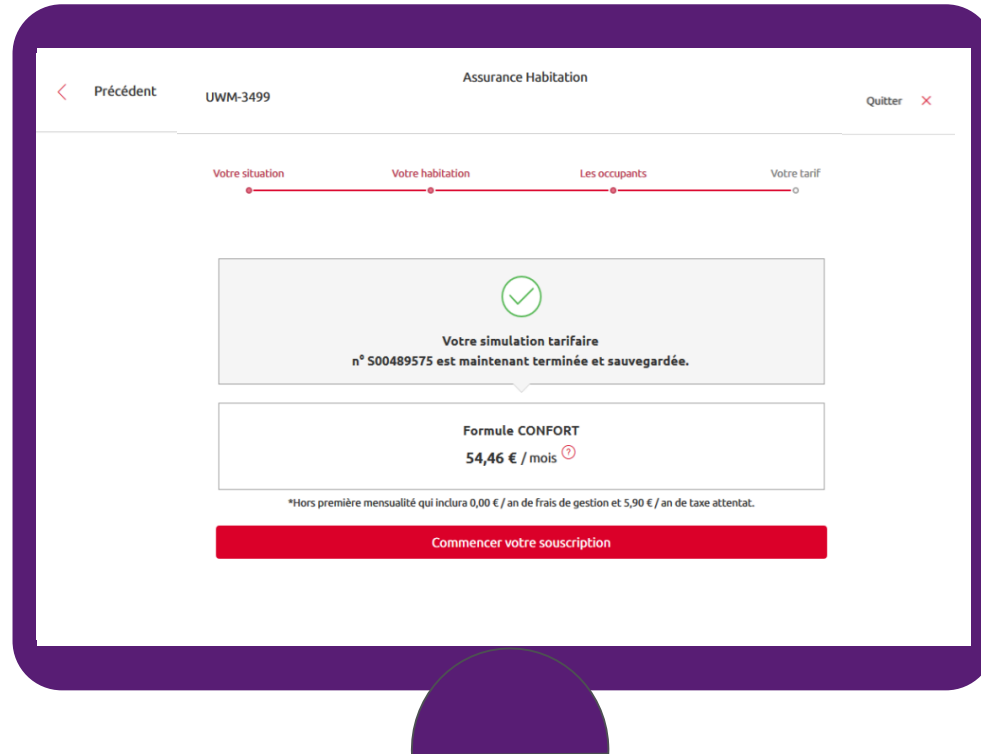
Les informations à renseigner

- ✓ Le client sélectionne le niveau de garanties souhaité.
- ✓ Il indique ensuite si son bien est actuellement assuré auprès de son assureur actuel, et la date anniversaire de son contrat.
- ✓ Il renseigne enfin la date de prise d'effet du contrat.



Les informations à renseigner

- ✓ Le client visualise la formule conseillée ainsi que le tarif mensuel.
- ✓ Après avoir pris connaissance des garanties de la formule, des remises et avantages appliquées, il accède à la personnalisation de ses capitaux, , franchises et options.
- ✓ Il peut également sélectionner une autre formules s'il le souhaite.



Les informations à renseigner

- ✓ Après validation de la formule choisie, il obtient une confirmation de sa simulation avec le rappel du tarif mensuel.
- ✓ Sa simulation est alors enregistrée, il pourra la reprendre en toute autonomie ou avec son conseiller ultérieurement.
- ✓ Il peut également débiter sa souscription depuis cet écran.



Souscription Web : règles d'accès et grandes étapes

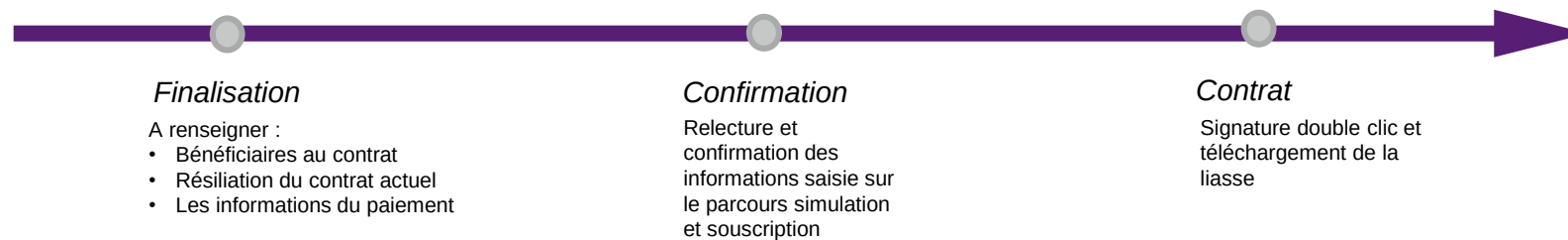
Règles d'accès :

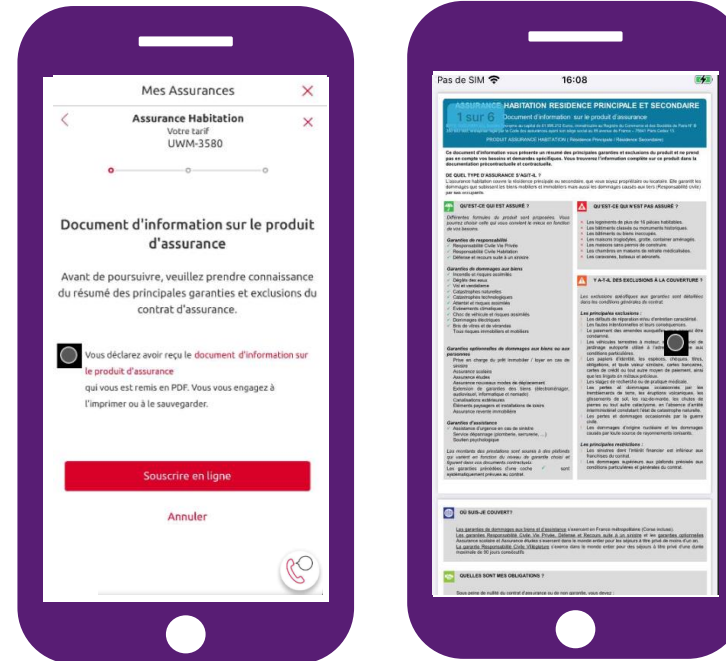
Au lancement d'une souscription :

- Un client qui n'a pas de compte courant ne peut pas souscrire (même s'il n'a qu'un livret A).

Grandes étapes du parcours :

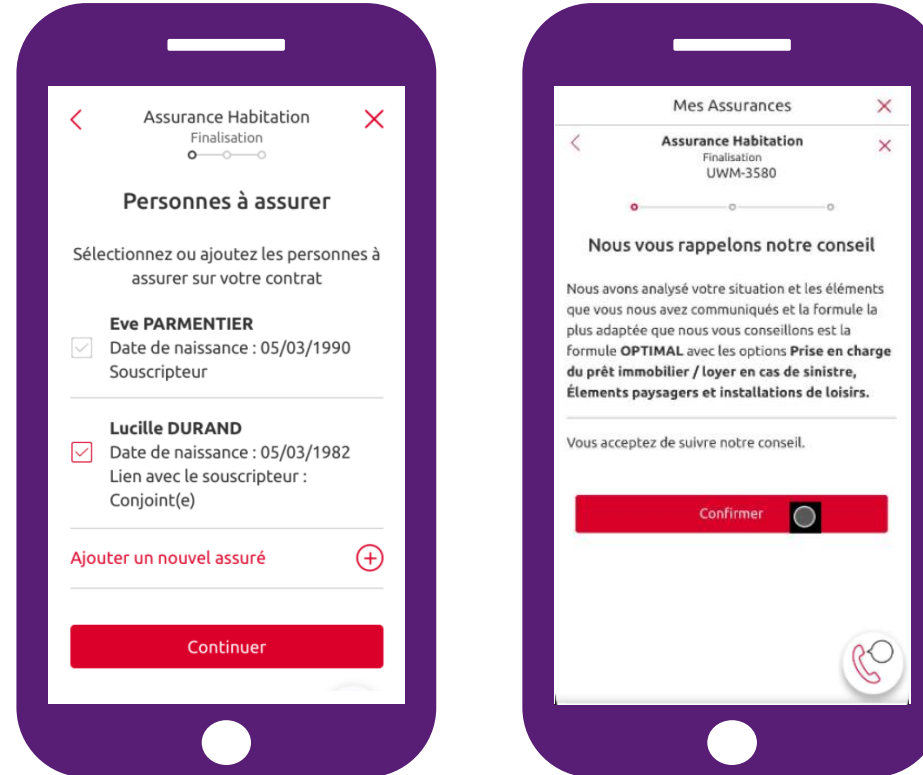
3 grandes étapes de souscription





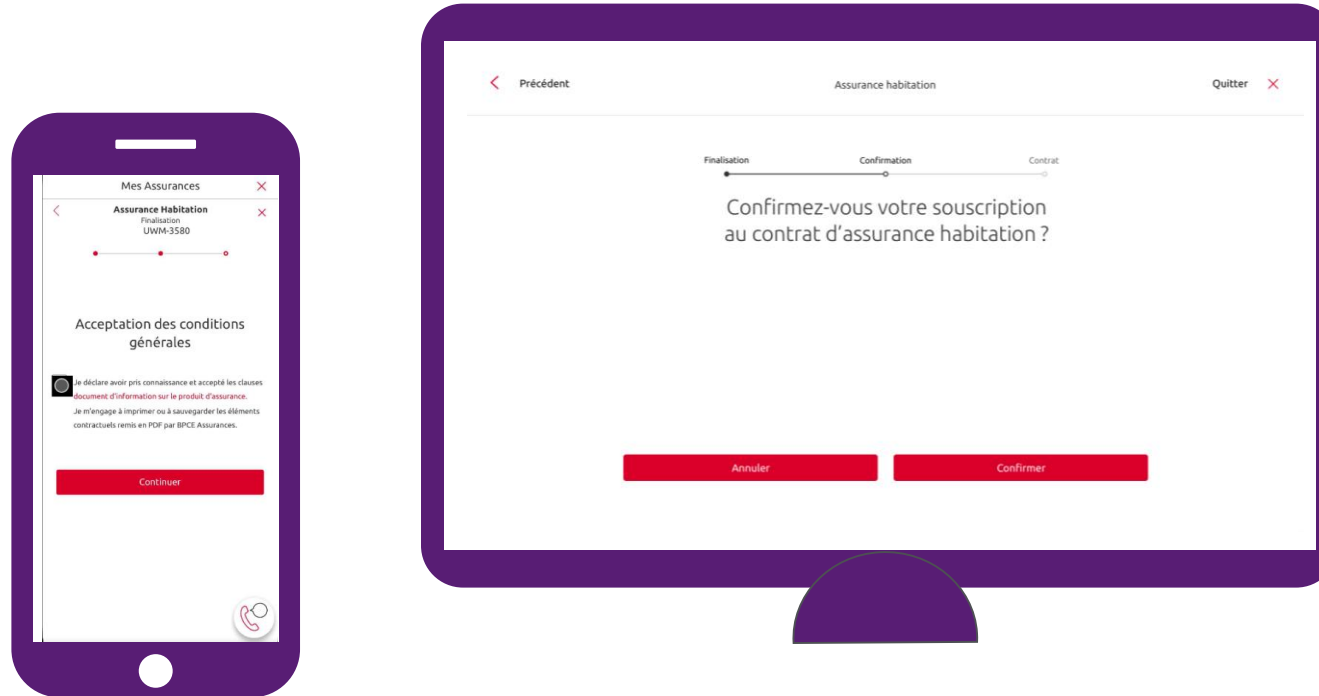
Les informations à renseigner

- ✓ Le client doit prendre connaissance de l'IPID impérativement pour ensuite procéder à la souscription en ligne.



Les informations à renseigner

- ✓ Le client renseignera le détail de son adresse (lieu dit, étage...), les noms des occupants, les informations de paiement (date, compte...), les informations relatives à la résiliation de son contrat auprès de son assureur actuel.
- ✓ Avant d'accéder à l'étape de confirmation, le client prend de nouveau connaissance de notre conseil et de la personnalisation qu'il a souhaité de sa formule.



Les informations à renseigner

- ✓ L'ensemble des informations saisies lors du parcours simulation / souscription est reprise sur la page Contrat
- ✓ Dès lors qu'il a validé les conditions générales, il accède ensuite à la signature électronique (double clic).



Finalisation Confirmation Contrat

Félicitations, votre bien est dorénavant assuré par le contrat habitation n°<numéro de contrat> !

Nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous nous avez accordée.
Nous vous confirmons que votre contrat d'assurance habitation formule <Nom de la formule> prendra effet le <date de prise d'effet>.

Le contrat est annuel et renouvelable par tacite reconduction à chaque échéance anniversaire.

Votre dossier à télécharger et à imprimer

- ✓ Document d'information sur le produit d'assurance
- ✓ Avis de conseil
- ✓ Conditions particulières
- ✓ Conditions générales
- ✓ Attestation

Télécharger votre dossier

Envoyer par e-mail

Vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de votre souscription et en accepter sans réserve les dispositions.
Vous vous engagez à imprimer ou sauvegarder les éléments contractuels remis en PDF par BPCE Assurances. Vous recevrez par e-mail l'accusé de réception de votre souscription.

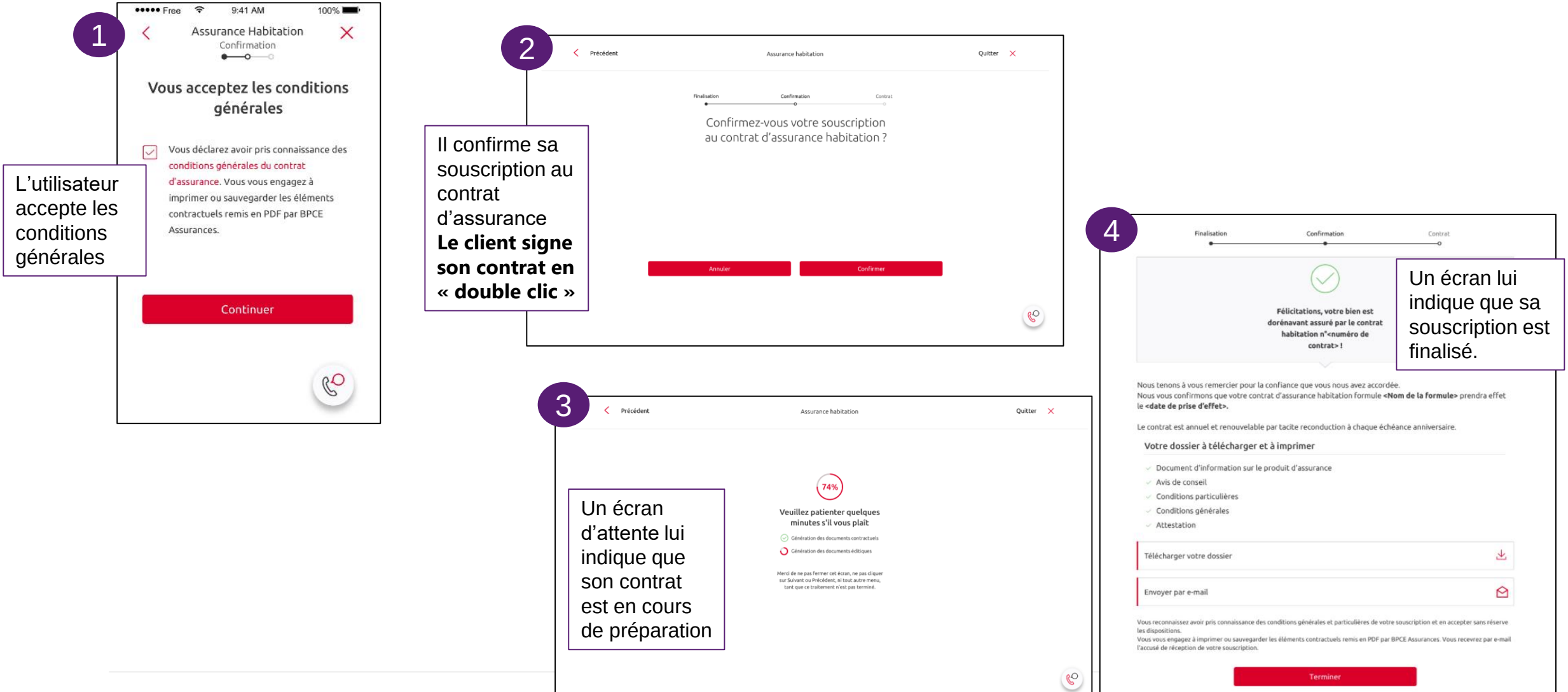
Terminer

Les informations à renseigner

- ✓ Le client obtient une confirmation de la souscription de son contrat.
- ✓ Il peut ensuite accéder au détail de son contrat depuis son espace Assurances, en cliquant sur son contrat.



Fin du parcours de souscription





Archivage des documents du nouveau contrat

- Archivage automatique du contrat sur GED distributeur.
- Envoi d'un email au client , comme élément de preuve (Email de confirmation de la prise en compte de la souscription)

➤ Les éditiques du contrat:

Les documents signés

- Proposition valant Avis de conseil
- Les Conditions Particulières
- Mandat SEPA

Les documents sans signature

- Document d'information normalisé
- Les conditions générales du contrat Assurance Habitation BPCEA
- Echéancier comptant de prélèvement
- Attestations générées en fonction des garanties d'assurance du contrat :
 - Attestation d'assistante maternelle /assistante familiale
 - Attestation d'accueil personnes âgées ou handicapées
 - Attestation dépendances
 - Attestation Individuelle Enfants et de Responsabilité Civile
 - Attestation locataire / RC villégiature
 - Attestation propriétaire non occupant/ propriétaire bailleur
 - Attestation d'assurance propriétaire Immeuble en construction
 - Attestation Responsabilité Civile Vie Privée
 - Attestation de prime payée sur la RC
 - Attestation chiens dangereux de catégorie 2
 - Attestation NAC



Les différentes options disponibles dans les parcours Module de contact

Les **parcours clients** proposent une fonctionnalité permettant au client de se faire rappeler par son conseiller par téléphone ou de le contacter directement pour le renseigner et l'aider dans son parcours.



- Clients
- Parcours sur Desktop
- Conseiller



- Clients
- Parcours sur mobile
- Conseiller

Desktop : WCB (web call back est spécifique pour chaque établissement.)

CAISSE D'EPARGNE
CEPAC

Bienvenue à la Caisse d'Epargne CEPAC

Un conseiller vous rappelle !

Saisissez le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint.
Cliquez sur VALIDER et nous vous rappellerons immédiatement.
Accessible du lundi au vendredi de 6h à 21h30
sauf le mercredi de 6h à 17h.
Le samedi de 8h à 16h.
(Horaires Métropole)

Mon numéro

Mobile : CTC (Click to call) :
Numéro CRC de l'établissement
du client

Besoin d'aide ?

09 69 364 545

Du Lundi au Vendredi, de 9h00 à 12h00



Démo des parcours de simulation et de souscription



<https://natixis.invisionapp.com/share/D810S4BLG2QB>



<https://natixis.invisionapp.com/share/T410R2ZMNA6F>