

L'ACTU SUR LE WEB

JUIN 2023

DÉCOUVREZ

03



<

>



MESSAGE IMPORTANT



Ce support a pour objectif de présenter les nouvelles fonctionnalités disponibles sur votre espace client web en juin.

Il est destiné à un usage interne et concerne uniquement les Particuliers.

Veillez noter que les mises en ligne des fonctionnalités peuvent être décalées, une information serait alors diffusée.

Légende



Disponible pour les entrepreneurs individuels



Nouvelles fonctionnalités phares



Pour en savoir plus, se référer à l'annexe

Les interstitiels* présentés au mois de juin (1/2)

i Pour voir les écrans des interstitiels, se référer à l'annexe

	Pour qui ?	Fréquence ?
R Demande d'autorisation faite au client pour déposer des traceurs (cookies**) afin de recueillir des informations sur l'usage de son espace client web	Tous les clients	Une fois tous les 6 mois
R Confirmation de son numéro téléphone mobile sécurisé	Les clients dont le numéro de téléphone mobile sécurisé n'a pas été mis à jour depuis 1 an ou plus	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Confirmation de son adresse e-mail	Les clients dont l'adresse e-mail n'a pas été mise à jour depuis 1 an ou plus	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Transmission de son avis d'imposition	Les clients âgés de plus de 25 ans pour lesquels l'information est manquante	À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son avis d'imposition)
R Revue Connaissance Client	Les clients dont certaines informations du dossier réglementaire sont trop anciennes	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)

***Interstitiel** : « bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur son espace client web.

****Cookie** : fichier qui permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation du client (page consultée, statistiques...).

Les interstitiels* présentés au mois de juin (2/2)

i Pour voir les écrans des interstitiels, se référer à l'annexe

	Pour qui ?	Fréquence ?
R Confirmation de son pays de résidence fiscale	Les clients majeurs présumés résidents fiscaux français qui n'ont pas confirmé leur pays de résidence fiscale via l'EAI**	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Confirmation du pays de résidence fiscale de son enfant	Les clients majeurs auxquels sont rattachés des clients mineurs	À chaque connexion après authentification à l'espace client (pas de possibilité de fermer l'interstitiel)
R Profil investisseur	Les clients majeurs qui détiennent un produit d'épargne financière avec un QCF/QR*** absent ou échu depuis 2 ans ou plus	À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son QCF/QR)
R Consentement à l'utilisation des données de paiement	Les clients particuliers, majeurs capables, mineurs émancipés ayant un abonnement Banque à distance	Relance prévue au bout de 6 mois dans le cas d'un refus et au bout d'un mois en cas de non réponse

***Interstitiel** : « bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur son espace client web.

****EAI** : Echange Automatique d'Informations.

*****QCF/QR** : Questionnaire de Compétences Financières / Questionnaire des Risques.

En synthèse, que vont découvrir vos clients en juin ?

Nouvelles fonctionnalités phares ★

1. Comptes : nouvel accès pour la consultation des prélèvements

Autres nouveautés

2. Résiliation : nouveau formulaire pour résilier vos contrats
3. Comptes : possibilité de recatégoriser automatiquement les opérations similaires en un clic (Ei)
4. Comptes : mise à disposition du détail d'une remise CB (Ei)
5. Comptes : activation ou utilisation de l'enveloppe Crédit Pro
6. Contact : plus d'infos pour être toujours plus utile

1. Comptes : nouvel accès pour la consultation des prélèvements ★

- Depuis la page d'accueil « Comptes », votre client peut **consulter tous les prélèvements du compte courant sélectionné**. Pour cela, il lui suffit de cliquer sur l'encart « **Gérer** » puis « **Consulter les prélèvements de ce compte** ».

The screenshot displays the 'Tous mes comptes' (All my accounts) page. At the top, there is a navigation bar with links: Comptes, Virements, Moyens de paiement, Assurances, Documents, and Souscrire. On the right, there are icons for notifications and contact, and a user profile 'Omed D.'. The main heading is 'Tous mes comptes'. Below it, there are tabs: Tous, Mes comptes pe, and Autres. A search bar labeled 'Rechercher' is present. A list of 'Comptes courants (10)' is shown, with the first account 'Caisse d'Epargne Rhône A...' highlighted. A dropdown menu is open over the 'Gérer' button of this account, showing options: 'Afficher RIB / IBAN', 'Consulter les prélèvements de ce compte' (highlighted with a red dashed box and a mouse cursor), 'Faire un virement depuis ce compte', 'Faire un virement vers ce compte', 'Télécharger les opérations', 'Personnaliser le nom du compte', and 'Voir détails du compte'. The account balance is shown as '+46,60 €'. Below it, another account 'Caisse d'Epargne Rhône A...' is visible with a balance of '+55,00 €'. At the bottom, a third account 'Caisse d'Epargne Rhône A...' is partially visible with a balance of '+41 738 79 €'. On the right side, there are two promotional sections: 'Vous allez aimer gérer votre argent' and 'TOUS LES COMPTES EN UN CLIN D'ŒIL', both with icons and descriptive text. A red circular help icon is in the bottom right corner.

2. Résiliation : nouveau formulaire pour résilier vos contrats

- En application de la **loi sur le pouvoir d'achat** qui a notamment pour objectif de simplifier la démarche d'un client souhaitant **résilier un contrat**, un **nouveau formulaire est accessible depuis le footer du portail**, lui permettant d'effectuer sa demande de résiliation en ligne*. **Dans les premiers temps, le client devra s'authentifier** pour le renseigner afin d'en sécuriser le traitement.

Résilier votre contrat

Veuillez vous connecter afin de faciliter la saisie de votre demande.

[Me Connecter](#)

Résilier votre contrat

Quel contrat souhaitez-vous résilier ?

Comptes & moyens de paiement Épargne

Crédit renouvelable Assurances

A savoir
Si vous souhaitez résilier plusieurs contrats, il vous faudra renseigner un formulaire par contrat. Seul le titulaire du compte peut solliciter une demande de résiliation. Votre conseiller reste votre interlocuteur privilégié, n'hésitez pas à le contacter.

Résilier votre contrat

Pouvez-vous nous en dire plus sur ce contrat ?

Référence du produit ou service
12345QA

☐ Renseignez si le numéro du contrat, du service ou du compte concerné

Date de résiliation souhaitée
08/06/2023

☐ Sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur.

[Continuer](#)

[Annuler](#)

Résilier votre contrat

Quelles sont vos informations personnelles ?

☐ Madame ☒ Monsieur

Prénom
T

Nom de famille
H

Date de naissance
04/03/1999

[Continuer](#)

Informations sur la protection des données personnelles

Résilier votre contrat

Récapitulatif de votre demande de résiliation

Type de produit	Assurances
Nom du produit	Protection Juridique
Statut	Loi Hamon
Numéro du contrat	12345678
Date de résiliation souhaitée	31/05/2023
Civilité	Monsieur
Prénom	
Nom	
Date de naissance	14/12/1973
Email	test@test.fr
Téléphone	+33 01 01 01 01 01

A savoir
Nous vous invitons à vérifier les informations saisies ou à les modifier si besoin.

Résilier votre contrat

Nous avons bien reçu votre demande de résiliation.
Un mail de confirmation va vous être envoyé.

[Terminer](#)

*Contrats concernés :

- Comptes de dépôt, offres de services, cartes bancaires, découvert, crédit renouvelable, produits d'épargne réglementée, Location Longue Durée ...
- Auto, 2 roues, multirisque habitation, garantie/multirisque accident de la Vie, offres parabancaires (assurances téléphone/média, assurances sur compte...), protection juridique, assurances santé, assurance de l'emprunteur, contrats de prévoyance...

3. Comptes : possibilité de recatégoriser automatiquement les opérations similaires en un clic

- Votre client peut désormais **recatégoriser de manière automatique toutes les opérations similaires** (ayant un libellé strictement identique).

The screenshot displays a banking application interface. At the top, a navigation bar includes a logo, menu items (Comptes, Virements, Moyens de paiement, Assurances, Documents, Souscrire), and user information (Contact, Omed D.). Below this, a header section shows a return arrow, the bank name (Caisse d'Epargne Rhône Alpes), and the current balance (+46,60 €). A modal dialog is centered on the screen, asking: "Souhaitez-vous recatégoriser automatiquement les opérations similaires ?" with "Oui" and "Non" buttons. The background shows a transaction history with a search bar and tabs for "Historique", "À venir", and "Détails". The history is organized by month (Mai, Avril). In May, there is a transaction "FRAIS BANCAIRES" dated 02 mai 2023 for -0,84 €, categorized as "Frais bancaires". In April, there is a transaction "FRAIS BANCAIRES" dated 01 avr. 2023 for -0,84 €, categorized as "Crédit immobilier". To the right of the modal, a sidebar titled "Catégories suggérées" lists "Crédit immobilier", "Hyper/supermarché", and "Frais bancaires" (which is selected with a red dot). A red arrow points from the "Frais bancaires" transaction in the history to the "Frais bancaires" category in the sidebar. At the bottom of the sidebar is a link "Voir toutes les catégories".

Souhaitez-vous recatégoriser automatiquement les opérations similaires ?

Oui Non

Catégories suggérées

- Crédit immobilier
- Hyper/supermarché
- Frais bancaires

Voir toutes les catégories

4. Comptes : mise à disposition du détail d'une remise CB (Ei)

- Votre client, Entrepreneur Individuel, peut désormais **faire une recherche, de manière détaillée, d'une remise CB via TPE** et ce **uniquement sur les opérations de la remise**.

The screenshot displays a mobile application interface for managing cashback remissions. At the top, a search bar contains the text "remise cb" with a magnifying glass icon on the left and a close button (X) on the right. To the right of the search bar is an "Annuler" (Cancel) button. Below the search bar, a summary line states "10 opérations pour un total de +875,84 €".

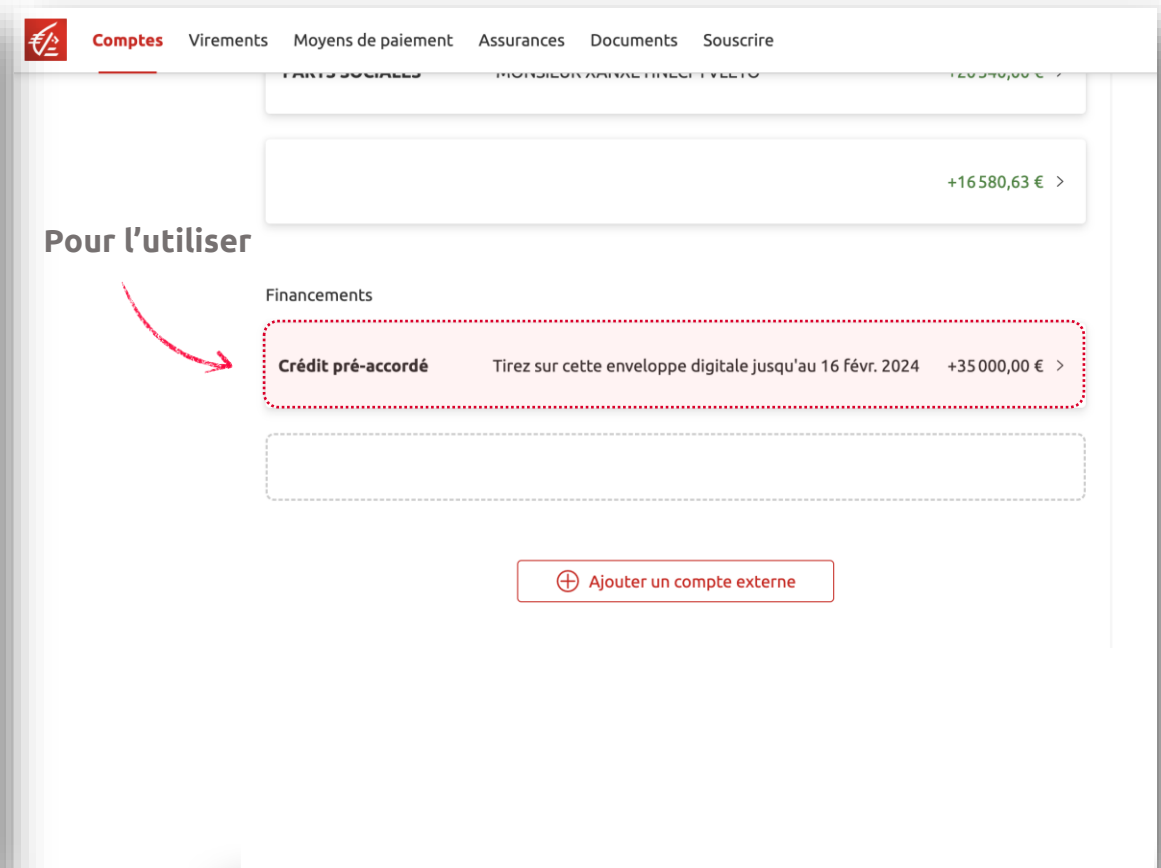
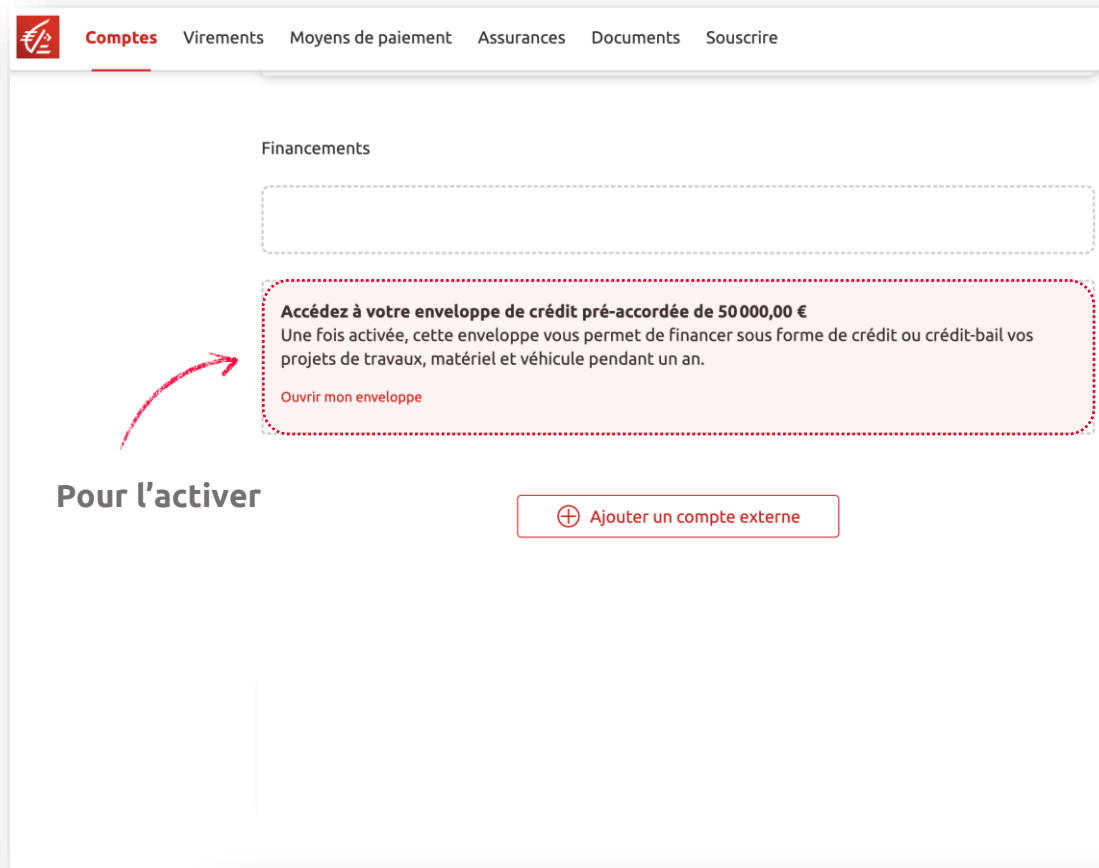
The main list shows several transactions for March 2021. Each entry includes a date, a transaction type (REMISE CB), a description (Recettes et ventes, Remise carte bancaire), and a positive amount in green. A red arrow points from the first transaction in the list to the detailed view on the right.

Date	Transaction	Description	Montant
10 mars 2021	REMISE CB N° ...1253	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+19,92 €
10 mars 2021	REMISE CB	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+9,96 €
10 mars 2021	REMISE CB	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+9,96 €
01 mars 2021	REMISE CB N° ...0820	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+418,00 €
01 mars 2021	REMISE CB	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+17,00 €
01 mars 2021	REMISE CB	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+65,00 €
01 mars 2021	REMISE CB	Recettes et ventes Remise carte bancaire	+140,00 €
	REMISE CB	Recettes et ventes	+69,00 €

The detailed view on the right shows the selected transaction: "Remise carte bancaire REMISE CB N° ...1253" with a total of "+19,92 €". It includes a "Recettes et ventes" button with a pencil icon. Below this, there is a "Voir toutes les opérations" link. The "Libellé" section shows the transaction details: "REMISE CB 5022363 2014 - BRUT 20,00E - COM 0,08E - - NB0002/114253". The "Dates" section shows the "Date comptable" as "10 mars 2021". The "Plus d'informations" section lists the "Référence" as "0001253", the "Contrat" as "5022363", and the "Nombre de factures" as "2". The "Actions" section includes a "Pointer" button. The "Montant brut" is "20,00 €", the "Commission" is "-0,08 €", and the "Montant net" is "19,92 €".

5. Comptes : activation ou utilisation de l'enveloppe Crédit Pro ^{Ei}

- Si votre client, Entrepreneur Individuel, est éligible à une enveloppe Crédit Pro, deux tuiles lui sont proposés pour activer ou utiliser cette enveloppe de financement.



6. Contact : plus d'infos pour être toujours plus utile

- Ajout de 2 nouvelles questions lorsque votre client signale un problème technique

< Retour
Signaler un problème technique
×

Veuillez renseigner les circonstances

A quel moment est survenu le problème ?

Cela vient de m'arriver ☒

Date
23/05/2023

Heure
10:04

Le problème se produit de façon:

☒ Aléatoire

☐ Systématique

Quel navigateur utilisez-vous ?

Navigateur utilisé

Google Chrome

▼

Le problème survient-il également sur l'application mobile ?

☒ Oui

☐ Non

☐ Je ne sais pas

Suivant

OMED DEMO

Envoyer un message

06 69 92 92 10 (9h à 17h10)
Appel non surtaxé.
Coût selon votre opérateur.

Accès Optimal (10h à 16h)

Mon agence

OMED DEMO
115 AVENUE DU PRADO
13008 13008 MARSEILLE

● Ouvert
Ferme à 17h10

Vendredi	9h — 17h10
Samedi	8h20 — 12h
Dimanche	Fermé
Lundi	Fermé
Mardi	9h — 12h29 12h30 — 17h10*
Mercredi	9h — 17h10
Jeudi	9h — 16h10

***Certains créneaux sont disponibles uniquement sur rendez-vous.**

- Le prix d'appel du numéro de l'agence surtaxé ou non
- Coût selon l'opérateur

What's new ? Découvrez les nouveaux supports disponibles



[Lien YouTube](#)



[Lien SharePoint](#)



[Lien YouTube](#)



[Lien SharePoint](#)



[Lien YouTube](#)



[Lien SharePoint](#)

ANNEXES

1. Interstitiels
2. Parcours de connexion client selon leur type d'abonnement

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois de juin (1/5)

Revue Connaissance Client



Sacha, nous allons vérifier si vos informations sont à jour

La mise à jour des informations personnelles est obligatoire. Vos données resteront confidentielles et ne seront jamais partagées avec un tiers.

[En savoir plus](#)

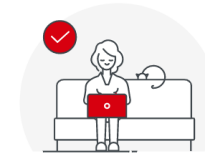
Commencer

Pour qui ? Les clients dont certaines informations du dossier réglementaire sont trop anciennes.

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

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Transmission de l'avis d'imposition



Sacha, pouvez-vous nous transmettre votre dernier justificatif d'imposition ?

La réglementation française nous oblige à avoir une connaissance actualisée de tous nos clients y compris des revenus et du patrimoine.

[En savoir plus](#)

Transmettre

[Plus tard](#)

Pour qui ? Les clients âgés de plus de 25 ans pour lesquels l'information est manquante.

Fréquence ? À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son avis d'imposition).

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois de juin (2/5)

Confirmation de son adresse e-mail



Sacha, votre email est-il à jour ?

s*****n@gmail.com

Vos coordonnées doivent être à jour pour faciliter nos échanges et sécuriser vos opérations bancaires réalisées à distance.

Non

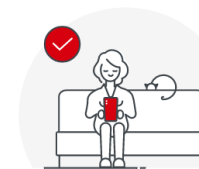
Oui

Pour qui ? Les clients dont l'adresse e-mail n'a pas été mise à jour depuis 1 an ou plus.

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

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Confirmation de son numéro téléphone mobile sécurisé



Sacha, votre numéro est-il à jour ?

+33 7 ** ** 30

Vous devez renseigner votre numéro de mobile pour faciliter et sécuriser vos opérations bancaires réalisées à distance (accès aux comptes, paiements en ligne, ajout de bénéficiaires, etc.).

Non

Oui

Pour qui ? Les clients dont le numéro de téléphone mobile sécurisé n'a pas été mis à jour depuis 1 an ou plus.

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

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois de juin (3/5)

Confirmation de son pays de résidence fiscale



Sacha, pouvez-vous confirmer votre pays de résidence fiscale ?

La réglementation française impose aux institutions financières de vérifier la résidence fiscale de leurs clients. Nous vous invitons à nous communiquer votre pays de résidence fiscale.

[En savoir plus](#)

☐ France
☐ Autre pays

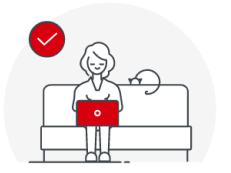
Confirmer

Pour qui ? Les clients majeurs présumés résidents fiscaux français qui n'ont pas confirmé leur pays de résidence fiscale via l'EAI**.

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

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

Confirmation du pays de résidence fiscale de son enfant



Sacha, votre enfant Silvouz est-il rattaché à votre foyer fiscal ?

La réglementation française impose aux institutions financières de vérifier la résidence fiscale de leurs clients. Nous vous invitons à nous communiquer le pays de résidence fiscale de votre enfant.

[En savoir plus](#)

☐ Non ☐ Oui

Pour qui ? Les clients majeurs auxquels sont rattachés des clients mineurs.

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

⚠ Pas de possibilité de fermer l'interstitiel

***Interstitiel** : « bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur son espace client web.

****EAI** : Echange Automatique d'Informations.

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois de juin (4/5)

Profil investisseur



Kyttyb, votre profil investisseur n'est plus à jour. Souhaitez vous le mettre à jour pour continuer à bénéficier de nos offres et services ?

[En savoir plus](#)

Mettre à jour

[Plus tard](#)



Pour qui ? Les clients majeurs qui détiennent un produit d'épargne financière avec un QCF/QR** absent ou échoué depuis 2 ans ou plus.

Fréquence ? À chaque connexion (tant que le client n'aura pas transmis son QCF/QR).

***Interstitial** : « bannière » présentée ponctuellement à l'utilisateur au cours de sa navigation sur son espace client web.

****QCF/QR** : Questionnaire de Compétences Financières / Questionnaire des Risques.

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois de juin (5/5)

Consentement à l'utilisation des données de paiement

Personnaliser vos offres



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

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

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

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

Accepter

Comment ça marche ?

- Les enseignements tirés de l'analyse des paiements sont communiqués au conseiller via des alertes ou sous forme d'opportunités commerciales. Il peut alors contacter son client et lui proposer des offres et des services adaptés sous réserve de son accord à la prospection.

Pour qui ? Les clients particuliers, majeurs capables, mineurs émancipés ayant un abonnement Banque à distance.

Fréquence ? Relance prévue au bout de 6 mois dans le cas d'un refus et au bout d'un mois en cas de non réponse.

A savoir :

- Interstitiel (non bloquant) à la connexion.
- Collecte et retrait possible dans le centre de confidentialité (onglet « Personnaliser mes offres ») disponible sur l'application mobile et l'espace de gestion Web.

2. Parcours de connexion client selon leur type d'abonnement

