

L'ACTU SUR LE WEB

OCTOBRE 2023

DÉCOUVREZ

05



<

>



MESSAGE IMPORTANT



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

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 d'octobre (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 d'octobre (2/2)

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

Pour qui ?

Fréquence ?



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)



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)



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)

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 de 6 mois en cas de non-réponse

DÉCALÉ

Consentement à l'utilisation des justificatifs

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 de 6 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 octobre ?

Nouvelles fonctionnalités phares ★

1. **Comptes** : redirection du client vers le partenariat Papernest
2. **Comptes** : le crédit consommation détaillé sur une nouvelle page
3. **Profil client** : nouveaux parcours en ligne des questionnaires profils investisseurs

Autres nouveautés

4. **Comptes** : personnalisation des onglets dans la synthèse classique
5. **Comptes** : téléchargement des opérations à partir de la dernière date de téléchargement
6. **Virements** : évolution dans les parcours de virement
7. **Profil client** : évolution de l'espace « données personnelles » => pilote décalé en décembre (A confirmer)
8. **Fonctionnalités transverses** : évolution des boutons de connexion 

1. Comptes : redirection du client vers le partenariat Papernest*

➤ Depuis l'**historique des opérations**, une rubrique oriente votre client vers notre partenaire Papernest* pour lui permettre **d'optimiser ses dépenses** d'électricité, gaz, téléphone mobile et internet.

The screenshot displays a bank account interface for a 'Compte joint entre époux' with a current balance of +14,426.07 €. The transaction history is filtered for September. A transaction on 21 July 2023 for 'TEST SIRET ENERGIE 2 OK' (Energy bill) for -9.89 € is highlighted. A red arrow points to the 'OPTIMISER CETTE DÉPENSE' button next to this transaction. The detailed view on the right shows the transaction details and a pop-up notification: 'Optimiser cette dépense avec notre partenaire Papernest. Pour vous opposer à ces propositions d'optimisation, rendez-vous dans la rubrique réglages / affichage des comptes.'

Month	Transaction	Description	Amount	Action
Septembre	PRELEVEMENT	Remise de prélèvement - à catég...	-10,00 €	
Août	DECATHLON	Sport, Gym et Equipement	-34,00 €	
Juillet	TEST SIRET TELCO OK	Consultation médicale	-9,90 €	
	TEST SIRET ENERGIE 2 OK	Énergie (eau, gaz, électricité, Fioul)	-9,89 €	OPTIMISER CETTE DÉPENSE
	TEST SIRET ENERGIE OK	Énergie (eau, gaz, électricité, Fioul)	-9,90 €	OPTIMISER CETTE DÉPENSE
	TEST SIRET ENERGIE KO	Consultation médicale	-9,89 €	
	BOUYGUES TELECOM	Prélèvement - à catégoriser	-9,90 €	

2. Comptes : le crédit consommation détaillé sur une nouvelle page ★

➤ Création d'une nouvelle page intitulée « **Détail** »

Crédits Documents

Contact Profil et réglages Vecjnc B.

< Retour

Crédit Consommation -6 134,41 € Capital emprunté +9 200,00 €
039774A - Autre banque Capital restant dû

Détail

Détails du prêt

Date de souscription
20/10/2018

Date d'échéance
05/12/2030

Compte prélevé
BNPFRPPXXXFR7630004020

Échéances

Durée
146 Mois

Taux nominal
4 %

Périodicité de remboursement
Mensuelle

Prochaine échéance
05/09/2023

Montant de l'échéance
83,37 €

➤ Seuls les crédits à la consommation **produits par la Caisse d'Epargne** bénéficient de cette nouvelle fonctionnalité.

3. Profil client : nouveaux parcours en ligne des questionnaires profils investisseurs ★

- Les questionnaires existants QCF/QR QFD sont dorénavant disponibles sur le **Nouvel Espace Client Web**. Vos clients peuvent **définir ou régulariser à tout moment** leur profil.



Profil investisseur

Votre profil investisseur
2 questionnaires sur 3 ne sont pas à jours.

1- COMPÉTENCES FINANCIÈRES
Confirmé
Mis à jour le 05.06.2023 [À JOUR](#)
Vous réalisez régulièrement des opérations financières. Vos connaissances financières sont plutôt élevées.
[Voir le détail](#)

2- ACCEPTATION DU RISQUE
Dynamique
Mis à jour le 05.06.2023 [À METTRE À JOUR](#)
Vous recherchez une forte performance avec une part importante d'actifs risqués. Les conseils que nous vous fournirons auront vocation à atteindre votre objectif dans la durée. Nous attirons votre attention sur le fait que cela vous expose à la probabilité de subir de fortes baisses sur votre capital durant votre placement ou à l'échéance.
[Voir le détail](#)

3- FINANCE DURABLE
Impliqué
Mis à jour le 05.06.2023 [À METTRE À JOUR](#)
Les sujets environnementaux, sociaux et/ou de gouvernance vous intéressent.
[Voir le détail](#)

- Le nouveau volet « **Profil Investisseur** » depuis « **Mon profil** » permet au client de visualiser **ses 3 questionnaires** et leur statut « **A jour** » ou « **A mettre à jour** ».

5. Comptes : personnalisation des onglets dans la synthèse classique

➤ Votre client a désormais la **possibilité d'afficher et d'organiser ses onglets** en fonction de ses usages.

Comptes Virements Moyens de paiement Assurances Documents Souscrire

Personnaliser

Tous Autres comptes Test 1 Test 2 **Personnaliser**

Organiser mes listes

Les listes vous permettent de regrouper vos comptes en fonction de vos usages. Vous pouvez par exemple créer une liste pour ne voir que les comptes de vos enfants, une liste pour vos comptes professionnels, pour votre épargne...

Tous
18 comptes sélectionnés

Autres comptes
8 comptes sélectionnés

Test 1
3 comptes sélectionnés

Test 2
3 comptes sélectionnés

⊕ Créer une nouvelle liste

Modifier l'ordre des listes

Vous allez aimer gérer votre argent

Découvrez en avant première des fonctionnalités qui vont faciliter la gestion de votre budget

TOUS LES COMPTES EN UN CLIN D'ŒIL

Tous vos comptes sont disponibles sur votre appli mobile et sur le site internet. C'est plus facile pour suivre vos dépenses de n'importe où.

COMPRÉHENSION SIMPLIFIÉE AVEC DES LIBELLÉS SIMPLIFIÉS ET DES CATÉGORIES

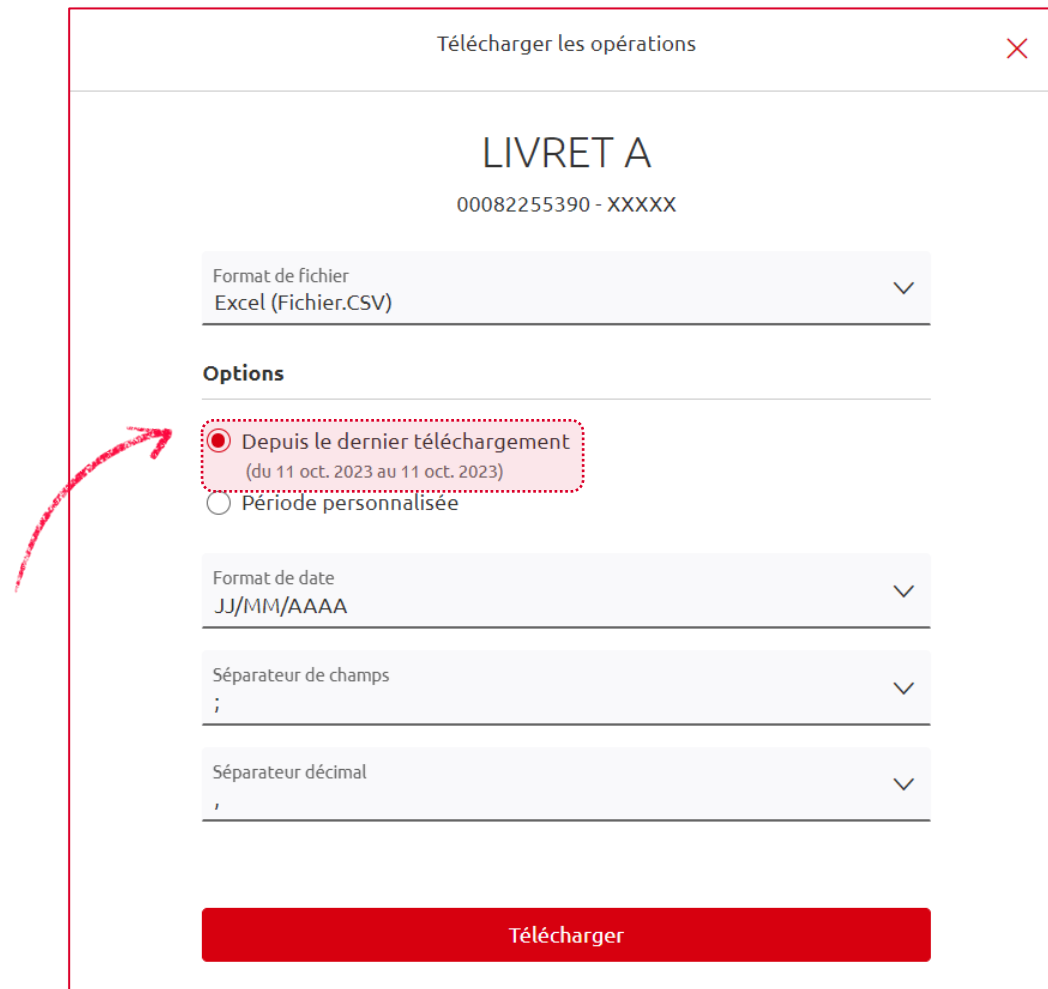
Toutes vos dépenses sont catégorisées automatiquement. C'est plus facile pour piloter votre budget.

RECHERCHE INSTANTANÉE SUR + D'UN AN D'HISTORIQUE

Vous pouvez retrouver vos transactions sur plus d'un an. C'est plus facile pour analyser l'évolution de vos finances.

4. Comptes : téléchargement des opérations à partir de la dernière date de téléchargement

➤ Votre client pourra désormais **télécharger ses dernières opérations plus rapidement** avec la nouvelle option « **Depuis le dernier téléchargement** ».



Télécharger les opérations

LIVRET A
00082255390 - XXXXX

Format de fichier
Excel (Fichier.CSV)

Options

☒ Depuis le dernier téléchargement
(du 11 oct. 2023 au 11 oct. 2023)

☐ Période personnalisée

Format de date
JJ/MM/AAAA

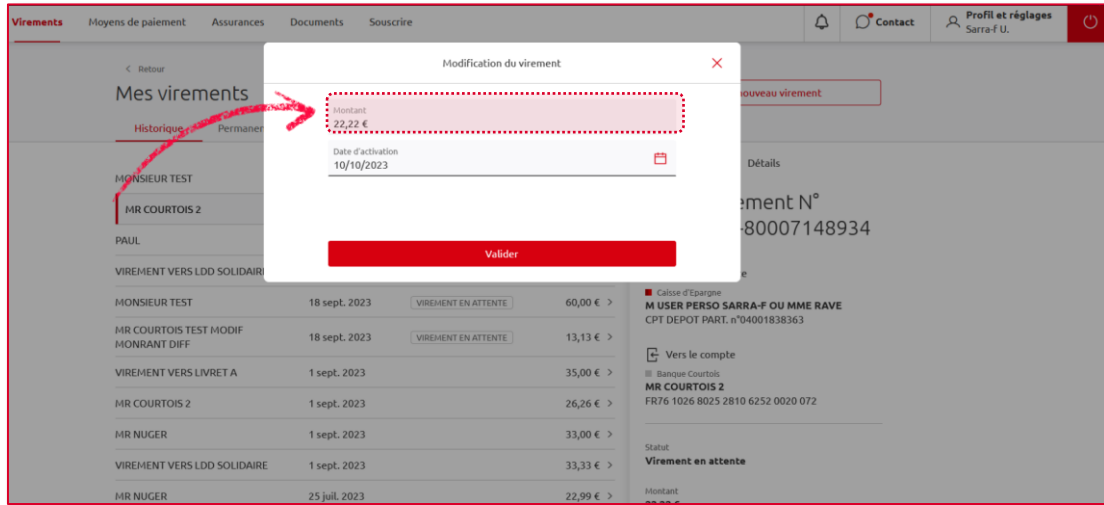
Séparateur de champs
;

Séparateur décimal
,

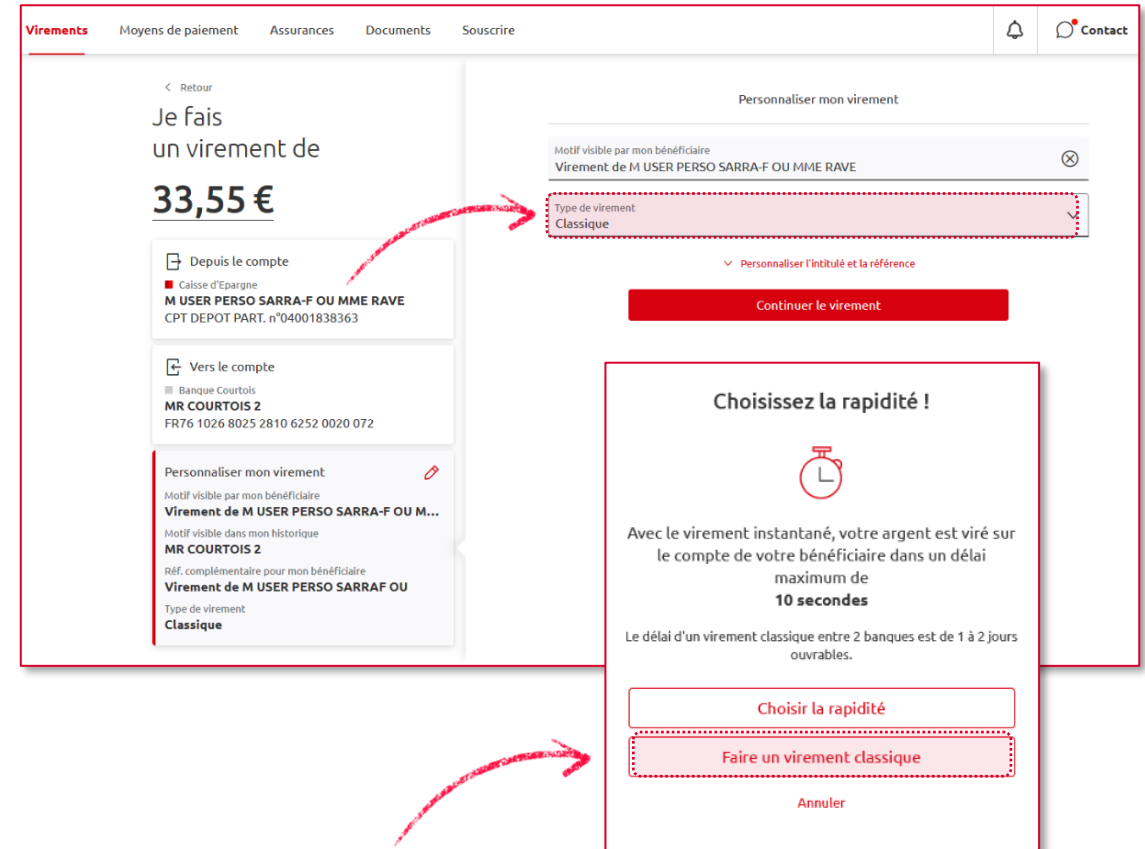
Télécharger

6. Virements : évolution dans les parcours de virement

➤ Votre client ne pourra **plus modifier le montant d'un virement différé vers un tiers externe.**

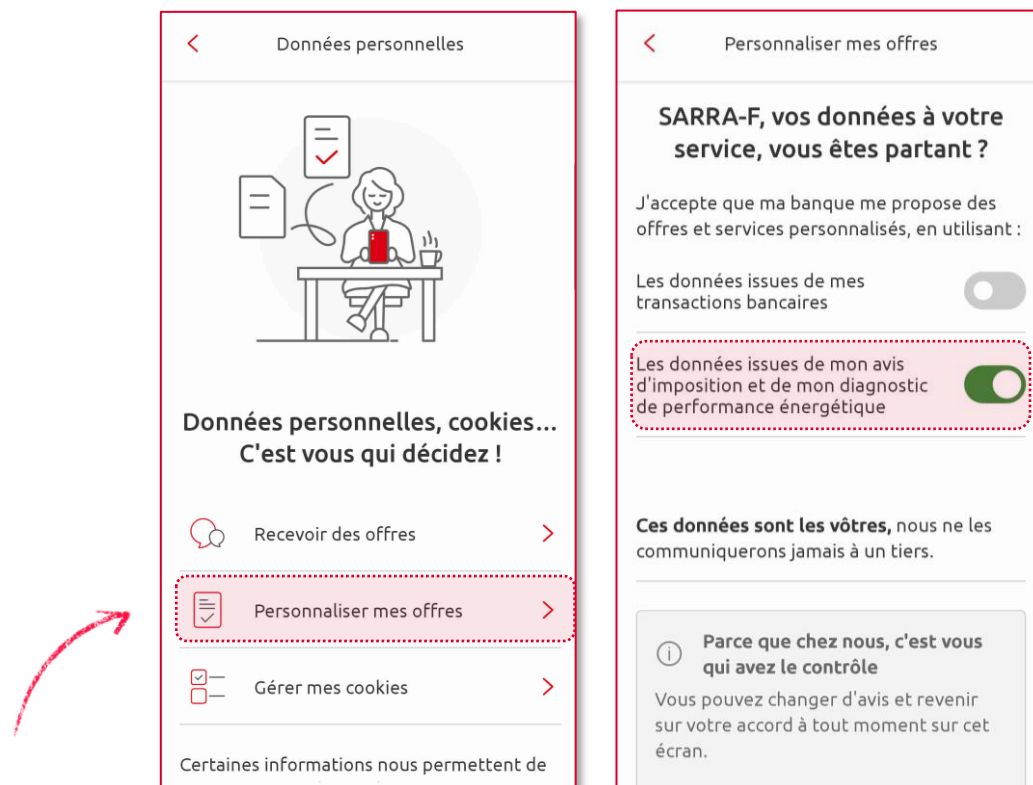


- Le libellé virement « **immédiat** » est remplacé par le libellé virement « **classique** ».
- Cette modification permettra à vos clients **d'éviter la confusion** avec le virement « **instantané** ».



7. Profil client : évolution de l'espace « Données personnelles »

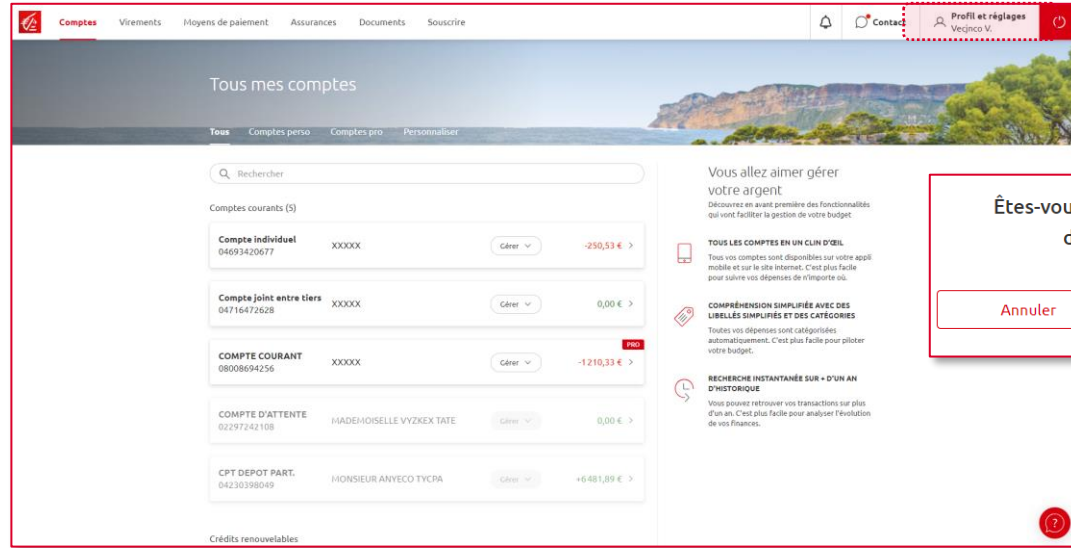
➤ Un **nouveau consentement** « justificatifs » permet la collecte de l'avis d'imposition et/ou du diagnostic de performance énergétique de votre client.



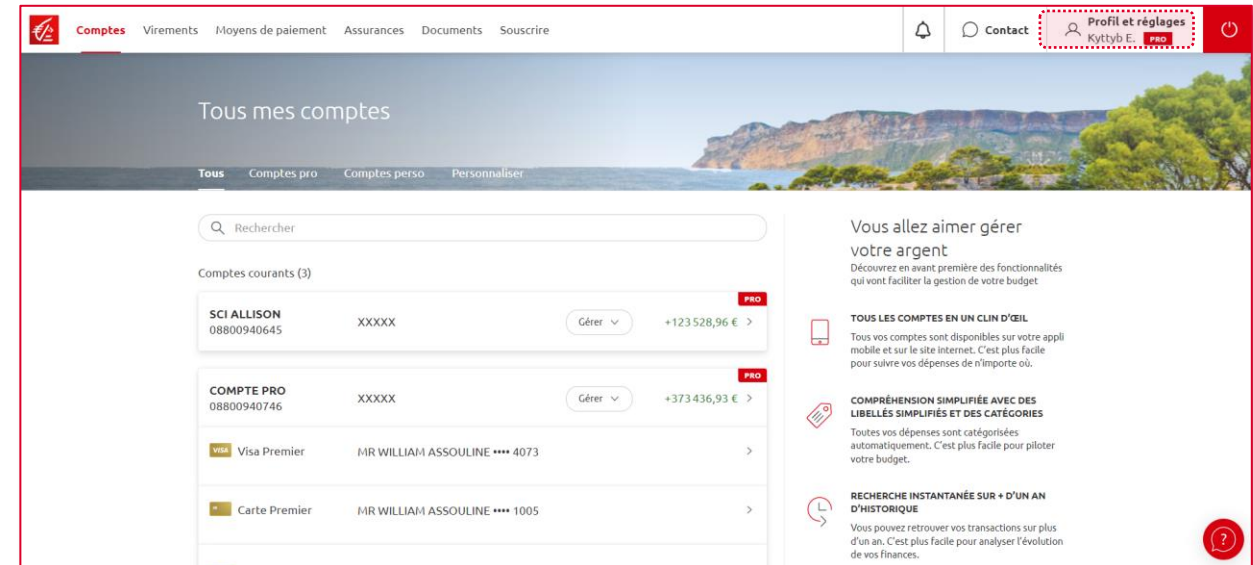
➤ Cette évolution de parcours permettra **d'exploiter les données de vos clients « acceptants »** à des fins de prospection commerciale.

8. Fonctionnalités transverses : évolution des boutons de connexion

- Ajout du bouton de déconnexion pour une meilleure visibilité.



- L'étiquette **PRO** est ajoutée au bouton « Profil et réglages » de l'espace Professionnel.
- Cette modification permettra à vos clients **E.I** en double relation de se repérer plus facilement.



ANNEXES

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

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (1/6)

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](#)

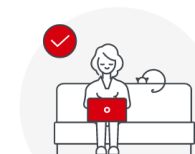
Commencer

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 d'octobre (2/6)

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 d'octobre (3/6)

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

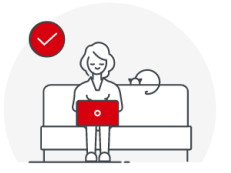
Confirmer

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 d'octobre (4/6)

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).

***Interstitiel** : « 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 d'octobre (5/6)

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'Épargne 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 ».

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

Fréquence ?

- Une fois tous les 6 mois dans le cas d'un refus (2 relances)
- Une fois tous les 6 mois en cas de non-réponse

1. Les interstitiels* réglementaires présentés au mois d'octobre (6/6)

Consentement à la sollicitation par voie électronique (e-mail et SMS & notifications mobile hors app)



Comment ça marche ?

- L'interstitiel évolue selon les consentements déjà acceptés ou non par le client.

Sarra-f, restons en contact !



Acceptez-vous de recevoir des offres de votre banque par e-mail ?

Vous pouvez changer d'avis à tout moment dans la rubrique "Profil et données personnelles", puis "Données personnelles".

Non

Oui

Si oui :

Sarra-f, restons en contact !



Parfait ! Acceptez-vous également de recevoir des offres de votre banque par SMS et notifications mobile ?

Vous pouvez changer d'avis à tout moment dans la rubrique "Profil et données personnelles", puis "Données personnelles".

Non

Oui

Si non :

Sarra-f, restons en contact !



C'est noté ! Préférez-vous recevoir des offres de votre banque par SMS et notifications mobile ?

Vous pouvez changer d'avis à tout moment dans la rubrique "Profil et données personnelles", puis "Données personnelles".

Non

Oui

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 ou non réponse.

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

