



GUIDE DES BONNES PRATIQUES À CONNAITRE SUR LE CRÉDIT RENOUVELABLE IZICARTE

RÈGLES DE BASE

QUE FAIRE EN CAS DE BLOCAGE ?

**ASTUCES EN CAS DE BLOCAGE OU
D'INCIDENT DE SOUSCRIPTION**

**FOCUS SPÉCIFIQUE SUR LE TRAITEMENT
DES IZICARTE SANS CRÉDIT RENOUVELABLE**

LIENS ET CONTACTS UTILES

➤ RÈGLES DE BASE

1 CLIENT = 1 COMPTE = 1 SEULE CARTE IZICARTE = 1 SEUL CRÉDIT RENOUVELABLE

La carte Izicarte de votre client peut être rattachée à :

un compte individuel
associé à un crédit
renouvelable individuel

ou

un compte joint
associé à un crédit
renouvelable joint



QUI EST ÉLIGIBLE À LA CARTE VISA IZICARTE ?

- Les **18 à 69 ans résidant en France**.
- **Non fichés au FCC ou FICP, avec une note Bâle II de 1 à 7**.
- À l'exclusion des **CSP à risque** (chômeur, étudiant, métier des arts et spectacles, artisan/commerçant depuis moins de 2 ans).
- À l'exclusion des **types d'habitation à risque** (nomade, foyer, hôtel, meublé, logé à titre gratuit).
- **Revenu minimum de 960 € par emprunteur** (1 280 € pour ceux exerçant une activité professionnelle de commerçant ou d'artisan depuis plus de 2 ans).

AVANT TOUTE CONTRACTUALISATION EN VAD

Assurez-vous que la BAD et la MSI du client sont actives.

- Pour contrôler l'activation de la MSI, consulter sur la synthèse, que l'icône MSI est en vert :
- Pour activer la MSI, un simple accès à son DEInternet ou DEMobile par le client, avec ses identifiant et code personnel, permet d'activer la MSI.



QUE FAUT IL VÉRIFIER AVANT LA MISE EN PLACE D'UNE IZICARTE ?

Avant tout acte de vente/modification et pour éviter tout incident technique, mettez à jour la connaissance client de chacun des titulaires :

- ✓ Le numéro de la **pièce d'identité** et sa nature dans "Référence".
- ✓ La **situation professionnelle** (dont numéro de Siren et date d'entrée dans l'entreprise).
- ✓ Les **revenus et charges** pour chaque titulaire.
- ✓ La **résidence principale**.
- ✓ La **situation de famille** du client qui doit être en adéquation avec "Relation" et "Liens" :
 - Client marié, pacsé ou concubin : un "Lien" conjoint, partenaire PACS ou concubin est obligatoire et les clients doivent être dans la même "Relation".
 - Conjoint non client : il faut créer la personne en amont avec DRC à jour et compléter "Relation" et "Liens."
- ✓ Le client n'est **pas bénéficiaire d'une OCF**.



CAISSE D'ÉPARGNE

➤ QUE FAIRE EN CAS DE BLOCAGE ?

La plupart des cas de blocage lors de la modification d'un contrat Izicarte (clients en stock) sont liés à un non-respect des règles de base.

1 VÉRIFIEZ À QUI EST RATTACHÉ LA CARTE ➤ 2 VÉRIFIEZ À QUI EST RATTACHÉ LE CRÉDIT RENOUVELABLE ➤ 3 PROCÉDEZ À LA RÉGULARISATION

Un client détient un crédit renouvelable individuel sur un compte individuel.
➤ Il souhaite souscrire un crédit renouvelable joint.

Au préalable, **clôturez en différé la carte Izicarte** détenue sur le compte individuel et remplacez-la par une carte Visa en mode comptant (sans Izicarte).

À partir de la synthèse du titulaire du crédit renouvelable Izicarte individuel, choisissez l'**entité titulaire jointe** et la transaction **Crédit-Izivente (0406)**.

Dans Izivente, cliquez sur **"Nouveau dossier"**. Dans le choix de l'offre, à la question : **Souhaitez-vous souscrire votre crédit renouvelable avec votre conjoint ? Répondez Oui.***

Poursuivez la création du crédit renouvelable Izicarte joint jusqu'à l'édition de l'offre de crédit.

Faites un **avenant sur le compte (0501)** et choisissez la/les cartes souhaitées.

Un couple détient, pour chacun, un crédit renouvelable individuel sur leurs comptes individuels respectifs.
➤ Ils souhaitent souscrire un crédit renouvelable joint.

Au préalable, adressez une **demande de clôture** d'un des 2 crédits renouvelables auprès de BPCE Financement par mail : **financement-sav-creditce@bpce.fr**
Clôturez en différé les 2 cartes Izicarte détenues sur les comptes simples.

À partir de la synthèse du titulaire du crédit renouvelable Izicarte individuel, choisissez l'**entité titulaire jointe** et la transaction **Crédit-Izivente (0406)**.

Dans Izivente, cliquez sur **"Nouveau dossier"**. Dans le choix de l'offre, à la question : **Souhaitez-vous souscrire votre crédit renouvelable avec votre conjoint ? Répondez Oui.***

Poursuivez la création du crédit renouvelable Izicarte joint jusqu'à l'édition de l'offre de crédit.

Faites un **avenant sur le compte (0501)** et choisissez la/les cartes souhaitées.

Un client détient un crédit renouvelable individuel avec la carte rattachée au compte joint.
➤ Il souhaite créer une seconde carte pour son conjoint.

Au préalable, **clôturez en différé la carte Izicarte** détenue sur le compte joint et remplacez-la par une carte Visa en mode comptant (sans Izicarte).

À partir de la synthèse du titulaire du crédit renouvelable Izicarte individuel, choisissez l'**entité titulaire jointe** et la transaction **Crédit-Izivente (0406)**.

Dans Izivente, cliquez sur **"Nouveau dossier"**. Dans le choix de l'offre, à la question : **Souhaitez-vous souscrire votre crédit renouvelable avec votre conjoint ? Répondez Oui.***

Poursuivez la création du crédit renouvelable Izicarte joint jusqu'à l'édition de l'offre de crédit.

Faites un **avenant sur le compte (0501)**, choisissez la/les cartes souhaitées et **clôturez en immédiat la carte Visa en mode comptant** (sans Izicarte).

*Veuillez bien à sélectionner le compte joint comme compte support du crédit renouvelable joint.



REMPACEMENT DE CARTE IZICARTE PAR UNE AUTRE IZICARTE

Privilégiez les choix : **"Clôture immédiate"** ou **"Clôture différée"**

(plutôt que **"Clôture à date"** : délai de carence système de 15 à 30 jours selon la Caisse avec risque pour le client de se retrouver sans carte).



CAISSE D'ÉPARGNE

➤ ASTUCES EN CAS DE BLOCAGE OU D'INCIDENT DE SOUSCRIPTION

VÉRIFIEZ QUI EST LE "LEADER" DE LA RELATION

La souscription peut parfois être bloquée pour un problème de relation (exemple : blocage lié à un enfant leader de la relation).



CONTRÔLEZ LES RESSOURCES

Renseignez une date de début de perception des ressources : elle impacte la note d'octroi.

Vérifiez aussi qu'il n'y a pas, à tort, de date de fin de perception des ressources.



SI UN PROBLÈME D'IMPRESSION SURVIENT

N'effectuez jamais l'octroi : cette action implique que la signature du client et ses choix d'assurance aient été portés sur le contrat de crédit. Il devient presque impossible de rééditer un contrat après la mise en force.

Le cas échéant, après rafraichissement de la "Synthèse", tentez une réédition dans les 3 jours suivant la souscription, en utilisant la transaction 0524 sur la ligne du crédit Izivente ou du crédit renouvelable.



EN CAS D'ANOMALIE LORS DE L'ÉDITION DU CRÉDIT RENOUVELABLE OU D'ABSENCE DE CRÉDIT RENOUVELABLE, RECRÉEZ UNE NOUVELLE IZICARTE :

- Supprimez le crédit renouvelable en statut EDIT dans Izivente (transaction 0406).

- Clôturez l'Izicarte en immédiat via un avenant (0501) en face à face et remplacez-la par une carte Visa en mode comptant (sans Izicarte).

- Rafraichissez la synthèse client via "Fin client".

- Faites un nouvel avenant (0501) pour souscrire à nouveau l'Izicarte et clôturez la carte Visa en mode comptant (sans Izicarte).



SPÉCIFIQUE VAD

Lors de la mise en force du crédit renouvelable, un message indiquant que le contrat n'est pas signé peut apparaître, bien que le dossier VAD confirme la signature.

Vous n'avez rien à faire ! Attendez 24 à 48 h pour que la synchronisation des données soit faite et la mise en force sera accessible.

SPÉCIFIQUE SED

Demandez à votre client de signer son contrat depuis un ordinateur ou son smartphone (navigateur Internet sur Apple, la signature n'étant pas fonctionnelle sur l'appli mobile).



➤ FOCUS SPÉCIFIQUE SUR LE TRAITEMENT DES IZICARTE SANS CRÉDIT RENOUVELABLE

En cas de résiliation d'un crédit renouvelable auprès de BPCE Financement, vous êtes tenus de procéder, avec votre client, à la modification de son contrat carte.

Ceci n'est pas systématiquement fait et nous avons des cartes non conformes en stock.
Il est nécessaire de régulariser cette situation.

VOTRE CLIENT DÉTIENT-IL UNE CARTE SANS CRÉDIT RENOUVELABLE ?

Si l'Izicarte n'apparaît pas sur la "Synthèse" client, alors que la carte Izicarte apparaît dans l'onglet "Service", vous êtes en présence d'une carte sans crédit renouvelable.



AVANT DE CONTACTER VOTRE CLIENT

Réalisez une analyse rapide de l'APE (1 minute) afin de détecter des motifs de rebonds.



TRANSFORMEZ LA MISE EN CONFORMITÉ EN OPPORTUNITÉ COMMERCIALE !

Proposez plusieurs alternatives à votre client, lors de la modification de son contrat :

- Réouvrir son crédit renouvelable sur le même type de carte (ceci implique de fabriquer une nouvelle carte car il n'est pas possible de réouvrir un crédit renouvelable sur une carte Izicarte existante).
- Monter en gamme vers une carte supérieure et/ou en débit différé.
- Rester dans la même couleur de carte non Izicarte.

➤ FOCUS SPÉCIFIQUE SUR LE TRAITEMENT DES IZICARTE SANS CRÉDIT RENOUVELABLE

ZOOM : PROCESS DE TRANSFORMATION D'UNE IZICARTE SANS CRÉDIT RENOUVELABLE EN IZICARTE AVEC CRÉDIT RENOUVELABLE ASSOCIÉ (SANS CHANGER LE TYPE DE CARTE)*

Transformez d'abord l'Izicarte sans crédit renouvelable en carte bancaire non Izicarte, puis dans un second temps la carte bancaire en Izicarte avec crédit renouvelable.



Soyez vigilant,
les 2 avenants doivent
être réalisés le même jour.

Avant toute action
sur la carte, simulez
la création du crédit
renouvelable Izicarte
afin de connaître
la note de scoring.

COMMENT VÉRIFIER LE SCORING DE MON CLIENT ?

Allez sur l'appli Izivente en 0406. Cliquez sur "Ouverture Izicarte" ou "Nouveau dossier".

Si la note d'octroi est :

≤ à 7 Continuez le
process de souscription du
crédit renouvelable.
Vous pouvez transformer
la carte de votre client via
l'avenant 0501.

= à 8 Continuez le process de
souscription du crédit renouvelable.
Demandez la reprise auprès de BPCE
Financement. Après accord (48h
maxi), vous pourrez transformer la
carte de votre client via l'avenant
0501.

= à 9 Arrêtez la saisie,
cliquez sur "Liste des
dossiers" puis supprimez
la simulation et quittez
l'appli Izivente.

LES ÉTAPES DE TRANSFORMATION

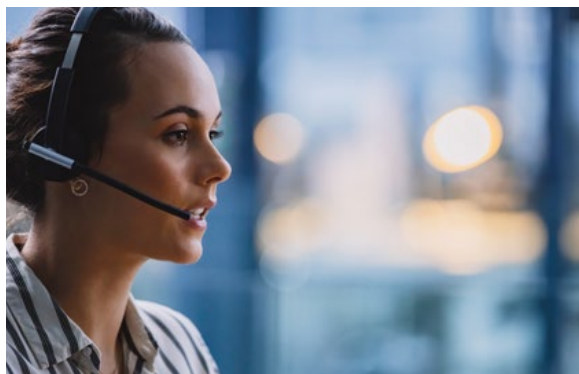
- 1 Allez sur le Bouquet Liberté ou la Formule pour **réaliser un avenant (0501)** avec choix du canal (Face à Face) pour non impression de la première modification.
- 2 Allez sur la tuile de la carte, et **transformez-la en une carte non Izicarte** puis validez avec le choix **"Clôture différée"** pour que le client ne se retrouve pas sans carte. Choisissez le motif **"Changement de produit"** en sélectionnant **"Même code que"** et validez la commande. Finalisez l'avenant, sans impression.
- 3 Actualisez la synthèse, puis **relancez un second avenant**, au choix en Face à Face ou en VAD, via 0501.
- 4 Allez sur la tuile de la carte, et choisissez de la **substituer par une Izicarte**, optez pour le choix du débit (différé ou immédiat). **Clôturez la carte créée juste avant en "Immédiat"**, puis contrôlez les plafonds et la conservation du même code, et finalisez l'avenant.
- 5 Myway débranche alors sur l'application Izivente pour la **création du crédit renouvelable**, et vous finalisez le contrat.

*Dans le cas d'une montée en gamme de carte ou de débit, le process habituel de "changement de carte" s'applique.



CAISSE D'ÉPARGNE

➤ LIENS ET CONTACTS UTILES



CONCERNANT L'AVANCEMENT D'UN DOSSIER, LE MOTIF DE REFUS ET/OU POUR ÉCHANGER SUR LES PIÈCES JUSTIFICATIVES MANQUANTES :

Les équipes OCTROI de BPCE Financement
sont à votre écoute :

Pour la France métropolitaine :
0 810 006 033 > choix 1
financement-reprise.creditce@bpce.fr

Pour La Réunion / Mayotte :
0825 300 085
financement-crc-reunion@bpce.fr

Pour les Antilles :
0825 300 045
financement-crc-clientsceantilles@bpce.fr

POUR TOUTE AUTRE ANOMALIE OU BLOCAGE NE POUVANT PAS ÊTRE SOLUTIONNÉS PAR LES BONNES PRATIQUES DE CE GUIDE :

**Contactez votre assistance locale,
pour demander un soutien technique
(Saisie d'un Ticket Pulse/Snow).**

Pour faciliter l'acceptation
Izicarte dans le cadre d'une
entrée en relation Immo,

**consultez la BD "Adoptez
le réflexe Izicarte,
contexte d'octroi :
prêt immobilier"**

