



BPCE
FINANCEMENT



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Grand Est Europe

LE CONSO EN VAD

CEGEE

JEUDI 23 MAI 2024



LES AMBITIONS DE CE POINT D'ÉCHANGE EN 30 MN

Développer et renforcer la dynamique commerciale en **VAD sur le Conso** (PP + CR)...

...et permettre l'atteinte des PV individuelles et collectives dans le cadre du **challenge** sur le Q2

COMMENT...?

...en intensifiant les propositions en Conso

1 CONTACT = 1 SIMULATION



- ① **Les éléments de contexte**
- ② **Comment se créer de l'activité régulière en VAD Conso ?**
- ③ **Izivente et les évolutions récentes**
- ④ **Les cibles Conso**



Les évolutions du marché

Un marché en cours de transformation



Un marché 2023 plus difficile que les années précédentes dû principalement aux stratégies des prêteurs plutôt qu'à une baisse des demandes clients



Une orientation vers de nouvelles solutions clients personnalisées et un recours croissant aux canaux de distribution digitaux et à une **dématérialisation des opérations**



Une forte accélération du Digital entre 2020 et 2023



Un Crédit renouvelable qui fait partie des nouvelles solutions clients notamment pour l'étalement des dépenses



Le banquier est toujours positionné comme le premier prêteur et comme tiers de confiance



Des tendances fortes sur le Green aussi bien en mobilité verte qu'en rénovation énergétique



De nouveaux modes de consommation des clients avec un glissement du financement de la propriété vers celui de l'usage



Une évolution significative des taux de refinancement depuis le T2 2022 avec des marges qui se pincent très fortement

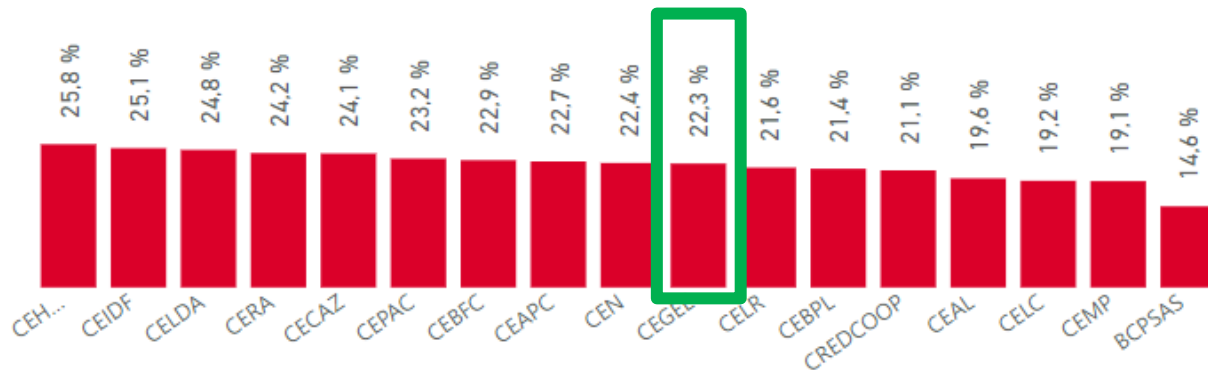


Une équation Volume / marge / risques plus que jamais d'actualité avec une ambition pour le groupe de reconstituer nos marges historiques



LE PP DIGITAL EN CEGEE A FIN AVRIL

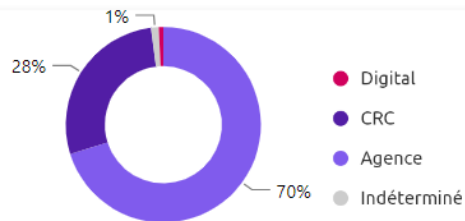
% initié par
le digital



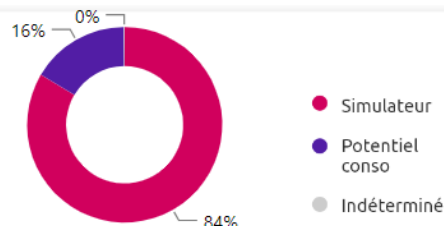
2 928

46,2M€

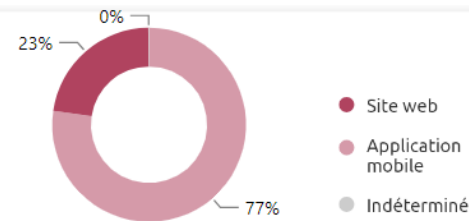
Nombre de ventes initiées
par le digital



Répartition des **ventes initiées**
par le digital par canal de vente



Répartition des **ventes initiées par**
le digital par type de simulateur



Répartition des **ventes initiées par**
le digital par applicatif



Le Crédit Conso devient un véritable outil de pouvoir d'achat !

- Une aide à la gestion des dépenses et factures de consommation courante (y compris les dépenses de santé) → « *Post Paiement Izicarte* »...
- ...mais également une réponse à la gestion financière des imprévus
- Un booster de l'équipement des Français en véhicules et en **mobilité propre** → « *offre Green CEGEE* »
- Une aide en matière de **rénovation énergétique** → « *offre Green CEGEE* »



- ① Les éléments de contexte
- ② Comment se créer de l'activité régulière en VAD Conso ?
- ③ Izivente et les évolutions récentes
- ④ Les cibles Conso





INTENSIFIONS NOS SIMULATIONS DE CREDIT

1 CONTACT
=
1 SIMULATION

PROPOSER UNE SIMULATION :

C'EST SANS AUCUN ENGAGEMENT POUR VOTRE CLIENT



COMMENT FAIRE...?



Profitons de tous les contacts avec nos clients quel



que soit le canal...

- **Suite à un mail, message répondeur et appel entrant.**
 - Répondre à la demande du client puis profiter de faire un rebond et **demandeur au client si il a consulté le montant de son « Potentiel Conso » dans son espace personnel**
- **Sur appel sortant.**
 - Objectif : **Informé le client de son montant « Potentiel Conso » et lui demander les dépenses importantes** dans les semaines à venir !
- **En rendez-vous.**
 - Aborder pendant tous rendez-vous **les dépenses importantes de l'année.**



LA DEMARCHE COMMERCIALE...

Informez le client qu'il bénéficie d'une enveloppe de prêt personnel qu'il n'a pas encore activée au moyen de **Potentiel Conso**

+ APE

MLLE HOSTACHE CECILE - 091708820

Agenda | Synthèses | Préparer l'entretien client | Contacts 360 | Connaissance client | Relations | Alertes | Opportunités | CRE | Autres outils

Synthèse de la personne physique

MLLE HOSTACHE CECILE

Né(e) le : 15/02/1976 (46 ans) | CELIBATAIRE | Suivi(e) par : ME JEANMOUGIN MAYLIS | CSP : MAÎTRISE ET TECHNIQUE | Client(e) rattaché(e) à : 0000010 - STRASBOURG
Entrée en relation : 15/11/2011 | Code marché : MN 101102 | Segmentation relationnelle : Premium Haut de Gamme | Segmentation activation : BPe | Univers : BEPCA

Informations générales

COORDONNÉES

Données valables jusqu'au 25/03/2023

Type d'adresse : Adresse principale

6 RUE LEITERSPERGER
67100 STRASBOURG

OPT IN SMS: NON | OPT IN MAIL: NON

Perso
06 63 94 44 36

Non renseigné

ALERTES

Aucune alerte en cours pour cette personne

INDICATEURS

Top CC actualisé | Note Bâle 2 : 001 PART | Dom de Revenus : Validée
Compétence Financière : Créer un questionnaire | Estimation Prêt Personnel : Scoring OK

ÉQUIPEMENTS

Total des avoirs : 29 590,29 €

BANQUE À DISTANCE / OFFRE DIGITALE

BAD : Active - Souscrite le 10/01/2012

MLLE HOSTACHE CECILE - 091708820

Agenda | Synthèses | Préparer l'entretien client | Contacts 360 | Connaissance client | Relations | Alertes | Opportunités | CRE | Autres outils

Synthèse de la personne physique

MLLE HOSTACHE CECILE

Né(e) le : 15/02/1976 (46 ans) | CELIBATAIRE | Suivi(e) par : ME JEANMOUGIN MAYLIS | CSP : MAÎTRISE ET TECHNIQUE | Client(e) rattaché(e) à : 0000010 - STRASBOURG
Entrée en relation : 15/11/2011 | Code marché : MN 101102 | Segmentation relationnelle : Premium Haut de Gamme | Segmentation activation : BPe | Univers : BEPCA

Informations générales

COORDONNÉES

Données valables jusqu'au 25/03/2023

Type d'adresse : Adresse principale

6 RUE LEITERSPERGER
67100 STRASBOURG

OPT IN SMS: NON | OPT IN MAIL: NON

Perso
06 63 94 44 36

Non renseigné

ÉQUIPEMENTS

Total des avoirs : 29 590,29 €

BANQUE À DISTANCE / OFFRE DIGITALE

BAD : Active - Souscrite le 10/01/2012

Estimation prêt personnel

Montant PP estimé : 26 500 €

Date estimation : 01/03/2021

Cette estimation est affichée au client sur sa synthèse web et mobile

Merci de mettre à jour les données clients dans la base afin de valider cette estimation (mise à jour hebdomadaire)



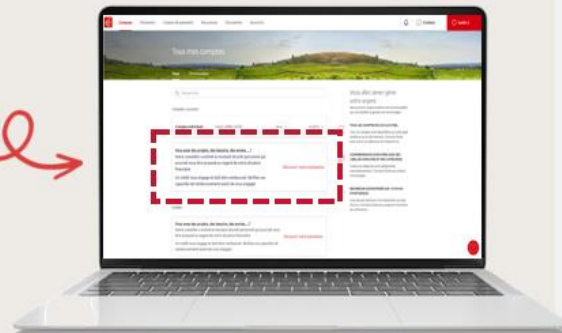
LA DEMARCHE COMMERCIALE...

Le client dispose de 2 façons pour connaître son potentiel conso

Sur son appli BANXO



Sur le site internet



Vous avez des projets, des besoins, des envies, ...?
Votre conseiller a estimé le montant de prêt personnel qui
pourrait vous être proposé au regard de votre situation
financière
Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos
capacités de remboursement avant de vous engager.

[Découvrez votre estimation](#)



LE MODE OPERATOIRE...LA PREPARATION AVANT APPEL

1

Vérifier rapidement si le client est éligible à faire du conso (s'il travaille, la note bâle...)

2

Vérifier les **prélèvements extérieurs** de crédits

3

Vérifier dans les opportunités si le client fait partie de la **cible** « **potentiel conso** » ou autres cibles dédiées

4

Identifier **2 motifs d'appel...**

5

Avoir en tête une phrase **d'accroche convaincante**



LA PHRASE D'ACCROCHE "POTENTIEL CONSO"

Mme, Mr Je vous appelle pour **2 raisons**. Je constate que vous n'avez pas encore activé votre **enveloppe de « projet confiance de X € »** et souhaitais savoir si c'était un oubli de votre part ou du nôtre ? *(laissez le client s'exprimer)*. Cette enveloppe est destinée à financer **les dépenses importantes** que vous avez prévues dans les semaines à venir, telles que le changement de voiture, travaux, aménagement de l'habitat ? Justement quelles sont les dépenses importantes que vous allez avoir ?



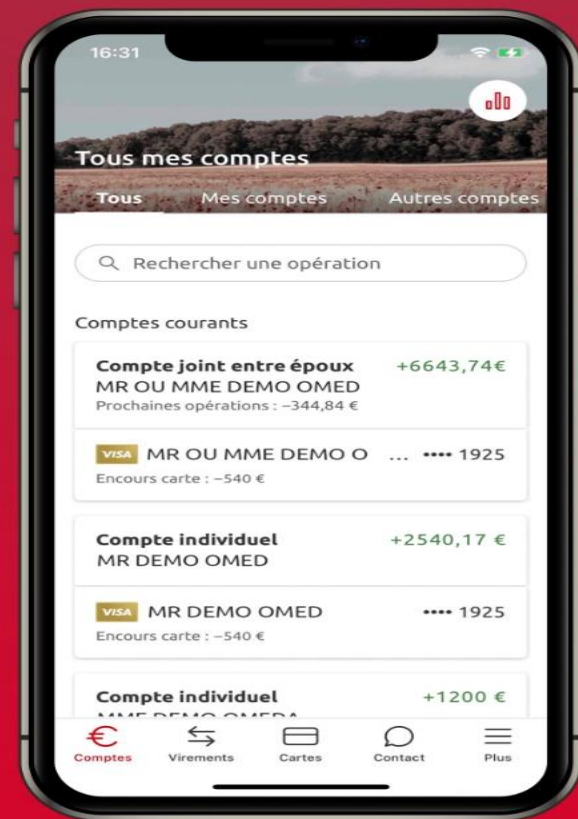
**Quelles que soient les réponses
du client, je lui propose une
simulation sans aucun
engagement de sa part à partir de
la mensualité maximale qu'il
souhaite payer !**



LA CONCRETISATION...?

LA SED...GAIN DE TEMPS ET SATISFACTION DES CLIENTS

Connectez-vous à votre
application mobile Caisse d'Epargne
et cliquez sur **"Plus"**



LA SED...GAIN DE TEMPS ET SATISFACTION DES CLIENTS

Prêt Personnel Trésorerie

Financer un besoin de trésorerie - 8 000,00 € - 118 mois

Vos informations Votre budget Votre assurance Notre proposition **Votre signature** Pièces justificatives

Maintenant, vous pouvez signer

Voici la liste des documents que vous allez signer :

Veuillez confirmer votre signature électronique

Confirmer

Annuler

☒ MANDAT PRELEVEMENT SEPA

☒ Je reconnais avoir pris connaissance des documents sur un support lisible et durable et les accepter.
Je confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales de Signature et des Conditions d'Horodatage du groupe BPCE.

Je signe

Finaliser plus tard

Certificat et Conditions Générales

- Après avoir cliqué sur « **Je signe** », le client voit apparaître une « pop-up » lui demandant de confirmer sa signature électronique.
- > Il peut « **Annuler** » pour revenir sur la page et demander à « **Finaliser plus tard** ».



LA DEMARCHE COMMERCIALE...EN RESUME

CLIENT SANS CREDIT CONSO



Je m'appuie sur **potentiel conso**

MON CLIENT DETIENT 1 CREDIT CONSO



Je montre à mon client qu'en **conservant une mensualité équivalente** je peux l'accompagner sur ses nouveaux projets / dépenses.

MON CLIENT DETIENT PLUSIEURS CREDITS



Je propose à mon client une étude de regroupement . Voir la possibilité de lui faire **gagner de l'argent** et/ou de l'accompagner sur ses nouveaux projets / dépenses.

Dans tous les cas je propose à mon client un rendez-vous pour réaliser une simulation.





- ① Les éléments de contexte
- ② Comment se créer de l'activité régulière en VAD Conso ?
- ③ Izivente et les évolutions récentes
- ④ Les cibles Conso



LES NOUVEAUTES SUR LE CRÉDIT RENOUVELABLE IZICARTE POUR LES CONSEILLERS ET LES CLIENTS





Le conseiller arrive ensuite sur la page d'ajout de la carte Izicarte associée au Crédit Renouvelable (Carte offre INITIALE). Le conseiller pourra choisir le type de carte à sélectionner pour le client (Classic, Premier ou Platinum) et les options pour compléter l'offre. Le conseiller va choisir les caractéristiques de la carte qu'il souhaite proposer au client (comptant ou crédit).

[illegible]

STEPHANE PERIS - 051139307

Fin client

Agenda Synchro Contacts Client Connexion client Relations Alertes Opportunités CRE Autres applis Appels ouverts

Masquer

DUCCI Christel
14445 - CEBPL

Appeler

Vue client

Ma journée

Mes favoris

Mes univers métier

Rechercher

STEPHANE PERIS

Cartes Offre Initial

MONSIEUR PERIS STEPHANE - titulaire - MAJEUR CAPABLE

Famille de carte
Visa premier

Type de carte
IZICARTE VISA PREMIER SANS CONTACT/dd N3

Débit
Différé

Sans contact Paiement

IZICARTE crédit renouvelable : Avis favorable

Cartes Offre Confort

MONSIEUR ONIWEVO VTAC

Famille de carte

Pour l'octroi d'une carte IZICARTE, s'assurer que les informations clients sont actualisées (revenu, charges ...). Si l'avis reste inchangé, la souscription de la carte IZICARTE est soumise à l'accord de BPCE Financement.

Débit : Immédiat

Sans contact : Actif

Paiement : Crédit

IZICARTE crédit renouvelable : Dossier à étudier

Annuler Valider

Avis « favorable »

Avis « à étudier »

C'est à cette étape qu'il verra apparaître l'éligibilité
Crédit Renouvelable lui indiquant si l'avis du
Système Expert BPCE Financement est
« favorable » ou « à étudier » concernant le dossier
de son client



LE CR POUR LES CLIENTS...

L'utilisation du CR Izicarte comme solution de paiement en plusieurs fois pour la gestion des dépenses prévues ou imprévues !

LA SOLUTION D'ÉTALEMENT DES DÉPENSES

Dans la synthèse des comptes de l'application mobile ou l'espace de gestion web Caisse d'Épargne, un bouton **Étaler ce paiement** apparaît sous l'opération et permet d'offrir aux porteurs de carte Izicarte⁽¹⁾ à débit immédiat ou à débit différé, la possibilité d'étaler une opération de plus de 250 €, en utilisant leur Crédit Renouvelable Izicarte⁽¹⁾ dans les 15 jours suivant leur achat.

ÉTAPE 1

La proposition d'utilisation du Crédit Renouvelable⁽¹⁾ apparaît en dessous de l'opération que le client a réalisée via le bouton :

Étaler ce paiement



ÉTAPE 2

En cliquant sur le bouton **Étaler ce paiement**, le client visualise le détail de son opération et peut faire une utilisation de son Crédit Renouvelable⁽¹⁾ en fonction de ses besoins⁽²⁾.



ÉTAPE 3

Il est redirigé automatiquement vers l'espace de gestion du Crédit Renouvelable Izicarte⁽¹⁾. Il peut choisir sa durée et sa mensualité⁽³⁾ pour se financer. Il disposera des fonds immédiatement⁽⁴⁾ dans la limite du disponible de son Crédit Renouvelable⁽¹⁾.



**LE POTENTIEL
CONSO & CR**



ELIGIBILITE CR





POTENTIEL CONSO ET CR POUR LES CONSEILLERS

Pour tous les résultats

Estimation prêt personnel ×

Montant PP estimé : 50 000 €

Date estimation 04/03/2024

Cette estimation est affichée au client sur sa synthèse web et mobile

Merci de mettre à jour les données clients dans la base afin de valider cette estimation (mise à jour hebdomadaire)

Le clic sur « **Estimation Prêt Personnel** » ou « **Estimation Crédit Renouvelable** » permet d'obtenir le résultat de l'estimation. Selon les cas "Non scoré", "Scoré KO" ou "Scoré Ok", les messages diffèrent.

ELIGIBILITE CR POUR LES CONSEILLERS

Un affichage dans MyWay au moment du choix de la carte Izicarte !

The screenshot displays the MyWay interface for a client named STEPHANE PERIS (051139307). The interface includes a sidebar with navigation options like 'Masquer', 'Appeler', 'Vue client', and 'Ma journée'. The main area shows the 'Clôture Offre Livret B' for 'M PERIS STEPHANE - 0552722'. A modal window titled 'Cartes Offre Initiale' is open, showing the client's details and the eligibility for Izicarte credit. A red dashed box highlights the 'Izicarte crédit renouvelable : Avis favorable' status, with a red arrow pointing to it. The modal also shows the type of card as 'VISA PREMIER SANS CONTACT A DEBIT IMMEDIAT N' and the payment method as 'Comptant'. Buttons for 'Annuler' and 'Valider' are visible at the bottom of the modal.

STEPHANE PERIS - 051139307

Fin client

Agenda Synthèses Contacts Client Connaissance client Relations Alertes Opportunités CRE Autres applis Appels ouverts

Clôture Offre Livret B
M PERIS STEPHANE - 0552722 FACE À FACE

Cartes Offre Initiale

☒ MONSIEUR PERIS STEPHANE - titulaire - MAJEUR CAPABLE

Famille de carte :

La souscription d'une IZICARTE est Favorable pour ce client.

☒ IZICARTE crédit renouvelable : Avis favorable

Type de carte :

VISA PREMIER SANS CONTACT A DEBIT IMMEDIAT N

Débit : Sans contact : Paiement :

Immédiat Actif Comptant

Annuler Valider

Enregistrer proposition Continuer

Affichage de l'éligibilité
Crédit Renouvelable dans le
choix de la carte.

L'avis affiché pourra être
« favorable »
ou
« à étudier »



- ① Les éléments de contexte
- ② Comment se créer de l'activité régulière en VAD Conso ?
- ③ Izivente et les évolutions récentes
- ④ **Les cibles Conso**





POUR MEMOIRE LES CIBLES GEREC SUR LE Q2...

Action & Disponibilité	Cible	Objectifs	Canal	Libellé	Comm
PRIO Q2 Crédit  	- Clients 26-65 ans, « presque équipés » (éligibles en PTF : segments Premium, à potentiel, Essentiels à potentiel, Essentiels), - BPne détenant 2 univers sauf C et non vus en 2023	C'est une cible tendre et prioritaire. Ces clients sont équipés de 2 Univers. La détention d'un 3 ^{ème} univers va de les activer. L'impact Part Variable	GEREC	PRIO Q2 CREDIT PRESQUE EQUIPE	
Q2 VACANCES ÉTÉ 	Sous cible 1 : - Clients majeurs capables entre 18 et 70 ans avec score d'appétence crédit conso - score crédit conso - Potentiel PP et no Sous cible 2 :	Crédits Clients détenteurs de crédits immobiliers (31/03/2024) Crédits Projets à échéance (13/05/2024)		Q2 CREDIT VACANCES ETE	 
Q2 TRAVAUX RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE		Accompagner nos clients dans leur transition énergétique	GEREC (ouvriers)	Q2 CREDIT TRAVAUX RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	

Q2 Affichage Potentiel Crédit Renouvelable	Clients éligibles à potentiel Crédit Renouvelable (cf info brief S 49- 2023) → information disponible sur la synthèse client.	Accroître les opportunités de financement crédit renouvelable avec ouverture d'une Izicarte en présentant le potentiel crédit renouvelable affecté au client.	GEREC 	Q2 POTENTIEL CR
---	---	---	---	------------------------



AU-DELA DES CIBLES GERC SUR LE Q2...



DETAIL VENTES PAR CLIENT

Repères

Détail
ventes

Détail
clients

Entretiens

Corrections



Réinitialiser
filtre
structures

MES STRUCTURES

HAUT RHIN (REGION) + COLMAR (TERRITOIRE) + C...

SEMAINE

Tout

CATEGORIE PRODUIT

Tout

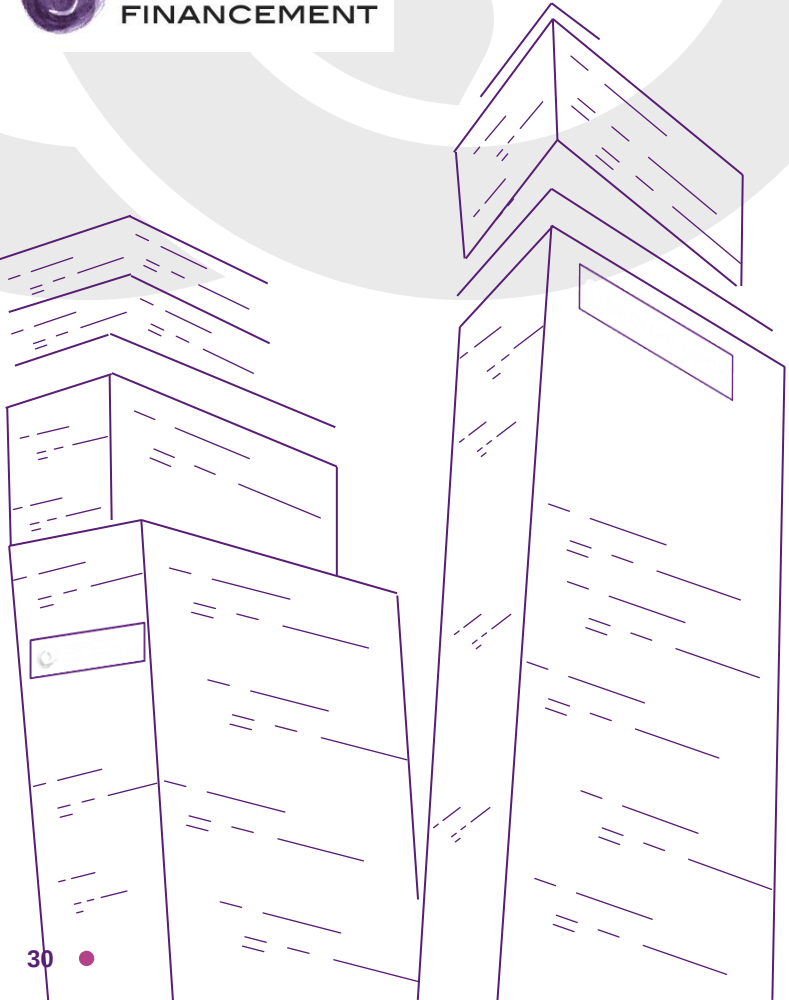
COLMAR MARAICHERS

SEMAINE	CATEGORIE	PRODUIT	N° PERSONNE	NOM CLIENT	NOMBRE	MONTANT	DATE	VENDEUR1	VENDEUR2
7	COLLECTE	CA ASSURANCE VIE	82528494	CARTIER JEAN PAUL	1	1 500	15/02/2024	GROS DOROTHEE	PELTIER ESTELLE
7	COLLECTE	CA ASSURANCE VIE	83229676	ROUBER CARTIER MARINA	1	100 000	15/02/2024	GROS DOROTHEE	PELTIER ESTELLE
7	VB EPARGNE	MILLEVIE GESTION PRIVE	82528494	CARTIER JEAN PAUL	1	1 500	15/02/2024	GROS DOROTHEE	PELTIER ESTELLE
7	VB EPARGNE	MILLEVIE GESTION PRIVE	83229676	ROUBER CARTIER MARINA	1	100 000	15/02/2024	GROS DOROTHEE	PELTIER ESTELLE
2	BANCA	CARTES CLASSIQUES DD	82705123	MARCHAL MAGALIE	1	0	13/01/2024	LAUER TRISTAN	
9	BANCA	CARTES CLASSIQUES DD	83438655	ROMDANE STEEVE	1	0	29/02/2024	LAUER TRISTAN	
9	BANCA	CARTES CLASSIQUES DD	83438656	ROMDANE VANESSA	1	0	29/02/2024	LAUER TRISTAN	
3	BANCA	CARTES CLASSIQUES DD	92917986	ACINAS ANNE SOPHIE	1	0	19/01/2024	LAUER TRISTAN	
2	BANCA	CARTES CLASSIQUES DD	94133126	HACQUART BRIAN	1	0	13/01/2024	LAUER TRISTAN	
1	BANCA	CARTES HAUT DE GAMME DD	82437304	WOLL GINO	1	0	06/01/2024	LAUER TRISTAN	
5	BANCA	CARTES HAUT DE GAMME DD	83373492	NOYREZ MARION	1	0	31/01/2024	LAUER TRISTAN	
7	BANCA	FORMULE CONFORT	82407732	VINOT JEAN CLAUDE	1	0	16/02/2024	LAUER TRISTAN	
6	BANCA	FORMULE CONFORT	82446122	BERDUIGO ISABELLE	1	0	06/02/2024	LAUER TRISTAN	
7	BANCA	FORMULE CONFORT	82455244	VINOT GERMAINE	2	0	16/02/2024	LAUER TRISTAN	
8	BANCA	FORMULE CONFORT	82699236	VALADIER BENOIT	1	0	20/02/2024	LAUER TRISTAN	
1	BANCA	FORMULE CONFORT	83206690	TRIFAULT CHLOE	1	0	16/01/2024	LAUER TRISTAN	
3	BANCA	FORMULE CONFORT	83206690	TRIFAULT CHLOE	1	0	16/01/2024	LAUER TRISTAN	
9	BANCA	FORMULE CONFORT	83253415	DELOUIS MARCOUS	1	0	28/02/2024	LAUER TRISTAN	
2	BANCA	FORMULE CONFORT	91332653	FORLMeyer AXELLE	1	0	10/01/2024	LAUER TRISTAN	
9	BANCA	FORMULE CONFORT	95462147	JEMILI MOUNA	1	0	29/02/2024	LAUER TRISTAN	

Outil « Repère » avec les ventes réalisées depuis le 1^{er} janvier 2024

Total

374 2 423 441



**MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION !**