



CAISSE D'ÉPARGNE

Le compte client des contrats IARD Pro

Manuel utilisateur de
l'appliquatif de souscription



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

p. 3

I. LA FACTURATION

p. 8

II. LES OPERATIONS

p. 12

III. LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT

p. 19

BESOIN D'AIDE OU D'ASSISTANCE

p. 22

INTRODUCTION

OBJECTIFS DU DOCUMENT

Ce document a pour objectif de :

- ✓ Vous présenter les principales informations et opérations accessibles dans la section « Compte client » pour la gestion des contrats IARD Pro
- ✓ Vous guider dans la prise en main de l'appliquatif de souscription et sa navigation pour réaliser les principales opérations liées à la facturation client
- ✓ Vous présenter les principaux écrans de l'appliquatif de souscription utiles à la gestion du « Compte client »

QU'EST CE QUE LE COMPTE CLIENT?

Le compte client permet de gérer et de consulter toutes les opérations relatives au paiement et au recouvrement des cotisations liées aux contrats de la gamme IARD Pro (Auto Pro, Multirisque Pro, Multirisque Non Exploitant).

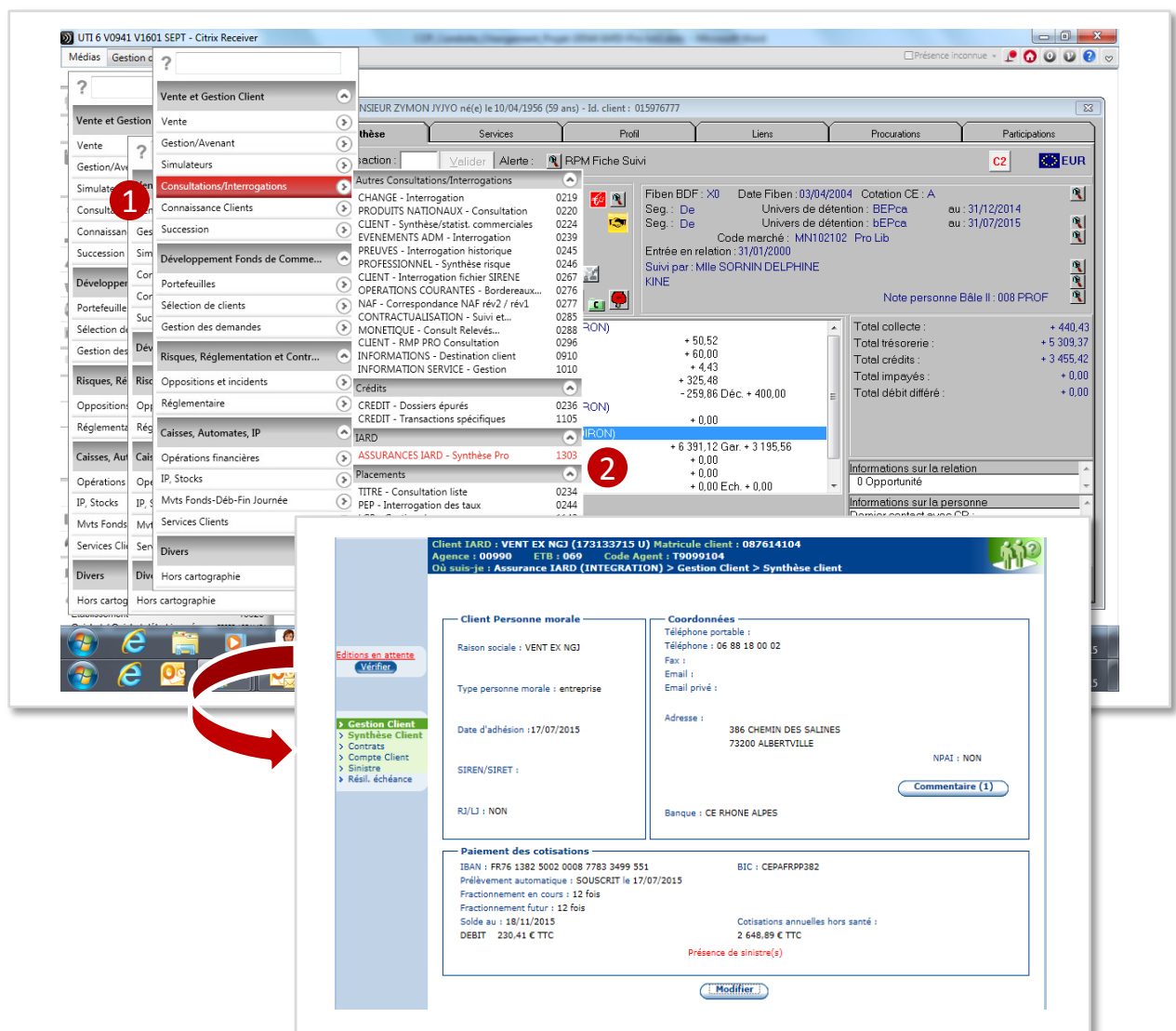
Il permet entre autres de vérifier l'état des paiements du client, consulter les prochaines échéances de paiement, et de réaliser des opérations liées à la facturation (ex: encaissement des primes, mise en place du prélèvement automatique, modification du fractionnement).

Ces fonctionnalités sont accessibles dans l'appliquatif de souscription IARD Pro sous le menu « Compte Client ».

INTRODUCTION

ACCES AU COMPTE CLIENT

- Les fonctionnalités du compte client sont accessibles depuis la synthèse client MYSYS.
- Dans le Menu « Vente et Gestion Client », sélectionnez « Consultations / Interrogations » puis « Assurances IARD – Synthèse Pro » OU vous pouvez directement entrer le code de transaction 1303.
- Vous atterrissez alors sur l'écran « Synthèse client » du Compte client.



The screenshot shows the MYSYS application interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Vente et Gestion Client', 'Gestion/Avenant', 'Simulateurs', 'Consultations/Interrogations', 'Développement Fonds de Commerce', 'Portefeuilles', 'Risques, Réglementation et Contraintes', 'Oppositions et incidents', 'Réglementaire', 'Caisses, Automates, IP', 'Opérations financières', 'IP, Stocks', 'Mvts Fonds-Déb-Fin Journée', 'Services Clients', 'Divers', and 'Hors cartographie'. A red circle with the number '1' highlights the 'Consultations/Interrogations' menu item. A red arrow points from this menu item to a second screenshot of the 'Synthèse client' screen.

The second screenshot shows the 'Synthèse client' screen for an IARD insurance policy. The client is identified as 'Client IARD : VENT EX NGJ (173133715 U)' with a matricule client of 087614104. The screen is divided into several sections:

- Client Personne morale**: Raison sociale : VENT EX NGJ, Type personne morale : entreprise, Date d'adhésion : 17/07/2015, SIREN/SIRET : [blank], RJ/LJ : NON.
- Coordonnées**: Téléphone portable : [blank], Téléphone : 06 88 18 00 02, Fax : [blank], Email : [blank], Email privé : [blank], Adresse : 386 CHEMIN DES SALINES, 73200 ALBERTVILLE, NPAI : NON, Banque : CE RHONE ALPES.
- Paiement des cotisations**: IBAN : FR76 1382 5002 0008 7783 3499 551, BIC : CEPARFP382, Prélèvement automatique : SOUSCRIT le 17/07/2015, Fractionnement en cours : 12 fois, Fractionnement futur : 12 fois, Solde au : 18/11/2015, DEBIT : 230.41 € TTC, Cotisations annuelles hors santé : 2 648.89 € TTC, Présence de sinistre(s) : [blank].

Buttons for 'Editions en attente', 'Vérifier', 'Commentaire (1)', and 'Modifier' are visible.



INTRODUCTION

LA SYNTHÈSE CLIENT

- Depuis l'écran de « Synthèse Client », vous pouvez accéder aux principales informations liées au paiement des cotisations du client pour ses contrats IARD. Vous pouvez ainsi consulter :
- Le mode de paiement retenu (prélèvement automatique ou autre) 1
 - Le montant de la cotisation annuelle de la période en cours 2
 - Le fractionnement choisi 3
 - Le solde exigible au jour de la consultation (soit le montant dû par le client). Si ce solde est nul, cela signifie que le client est à jour dans ses cotisations. 4

NB: **privilégiez le paiement par prélèvement automatique.** Le paiement par chèque est à éviter.

The screenshot displays the 'Synthèse Client' interface. At the top, a blue header bar contains the following text: 'Client IARD : MR OGE PIERRE (185143/41 D) Matricule client : 0412290', 'Agence : 00990 BP : 038 Code Agent : 00000', and 'Dû sous-je : Assurance IARD (MAFOR Qualif) > Gestion Client > Synthèse client'. On the left, a vertical menu lists: 'Gestion Client', 'Synthèse Client', 'Contrats', 'Compte Client', 'Sinistre', and 'Résil. échéance'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Client Personne physique', lists: 'Nom : MR OGE', 'Prénom : PIERRE', 'Nom de jeune fille :', 'Sit. familiale : CELIBATAIRE', 'Né(e) : 05/07/1993', and 'Date d'adhésion : 24/07/2012'. The right column, titled 'Coordonnées', lists: 'Téléphone privé : 06 59 04 79 73', 'Téléphone travail :', 'Email :', '31 RUE DU BOIS', '95320 MAREUIL SUR LAY DISGAIS', 'NPAI : NON', 'Banque : BPA', and 'Agence 038 00835'. Below these columns is a section titled 'Paiement des cotisations' enclosed in a red box. This section contains: 'IBAN : FR76 1380 7008 3560 0192 4365 201 BIC : CCBPFRPPNAN', 'Prélèvement automatique : SOUSCRIT le 24/07/2012', 'Fractionnement en cours : 12 fois', 'Fractionnement futur : 12 fois', 'Solde au : 19/08/2013', and '0,00 € TTC'. To the right of this section, it says 'Cotisations annuelles hors santé : 1 093,68 € TTC'. A 'Modifier' button is located at the bottom center of the red box. Red circles with numbers 1 through 4 are overlaid on the screenshot: 1 points to the 'Prélèvement automatique' line, 2 points to the 'Cotisations annuelles hors santé' amount, 3 points to the 'Fractionnement en cours' value, and 4 points to the 'Solde au' date and amount.

Client IARD : MR OGE PIERRE (185143/41 D) Matricule client : 0412290	
Agence : 00990	BP : 038 Code Agent : 00000
Dû sous-je : Assurance IARD (MAFOR Qualif) > Gestion Client > Synthèse client	
Client Personne physique	Coordonnées
Nom : MR OGE	Téléphone privé : 06 59 04 79 73
Prénom : PIERRE	Téléphone travail :
Nom de jeune fille :	Email :
Sit. familiale : CELIBATAIRE	31 RUE DU BOIS
Né(e) : 05/07/1993	95320 MAREUIL SUR LAY DISGAIS
Date d'adhésion : 24/07/2012	NPAI : NON
	Banque : BPA
	Agence 038 00835
Paiement des cotisations	
IBAN : FR76 1380 7008 3560 0192 4365 201	BIC : CCBPFRPPNAN
Prélèvement automatique : SOUSCRIT le 24/07/2012	
Fractionnement en cours : 12 fois	
Fractionnement futur : 12 fois	
Solde au : 19/08/2013	Cotisations annuelles hors santé :
0,00 € TTC	1 093,68 € TTC



INTRODUCTION

LA SYNTHÈSE CLIENT

- En cliquant sur l'onglet « Compte client » dans le menu vertical, vous êtes redirigé vers l'écran de synthèse du compte client.
 - Il est composé de plusieurs zones:
- 1 **L'encadré « Soldes »** présente l'état des paiements des cotisations du client: le solde exigible est le montant immédiatement dû par le client en fonction de ses mensualités; le solde différé est le montant total restant à payer jusqu'à la fin de l'année.
 - 2 **Le deuxième encadré** présente la qualité de payeur du client en fonction de son historique, le moyen de paiement choisi et le fractionnement.
 - 3 **L'encadré « Processus de recouvrement »** présente les dates de mise en demeure, suspension et résiliation si le client ne paie pas sa prochaine échéance.

Client IARD : RROGGE PIERRE (185143741 0) Matricule client : 0412290
Agence : 00990 BP : 038 Code Agent : 00000
Où suis-je : Assurance IARD (MAFOR_Qualif) > Compte Client > Synthèse Compte Client

1

Soldes

Solde global :	255,66 €
Solde exigible :	0,00 €
Solde différé :	255,66 €
Pré-encaissement :	0,00 €
Paiement sur mesure :	0,00 €
Ecriture(s) en attente :	0,00 €

2

Qualification payeur : BON PAYEUR
Moyen de paiement : PA
Fractionnement en cours : 12
Fractionnement futur : 12

3

Processus de recouvrement

SITUATION ACTUELLE : PROCESSUS INACTIF

Evénement	Prévu/Réalisé	Date	Montant (€)
ECHEANCE DE PAIEMENT		01/09/2013	156,22
MISE EN DEMEURE	PREVUE LE	07/10/2013	

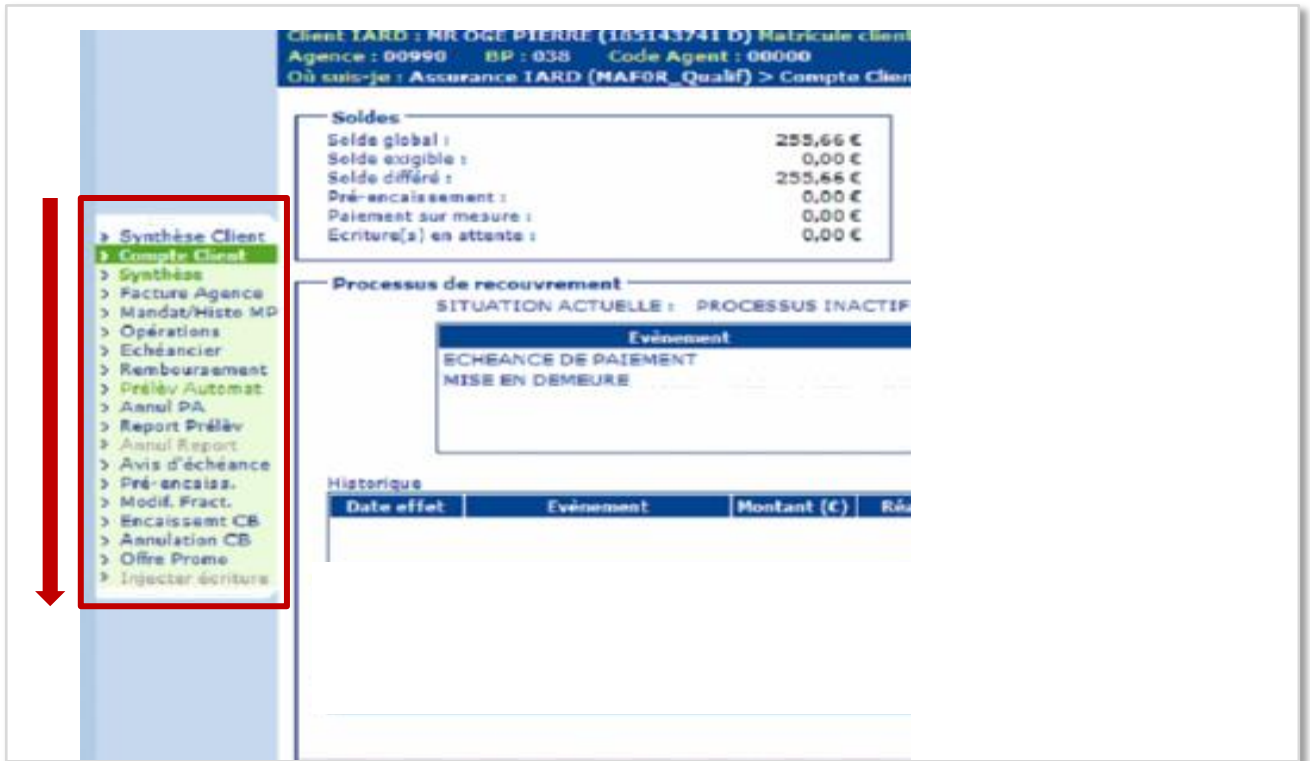
Historique

Date effet	Evénement	Montant (€)	Réalisateur	Motif	Recommandé
------------	-----------	-------------	-------------	-------	------------

INTRODUCTION

LA NAVIGATION

- Toutes les fonctionnalités du compte client son **accessibles en un seul clic sur le menu de gauche.**
- Vous pourrez ainsi par exemple modifier une domiciliation bancaire, modifier le fractionnement, annuler un prélèvement automatique, consulter les dernières opérations, l'échéancier, éditer une facture, réaliser un encaissement de cotisation par carte bancaire etc.



Client IARD : MR OGE PIERRE (185143/41 D) Matricule client
Agence : 00990 BP : 038 Code Agent : 00000
Où suis-je : Assurance IARD (MAFOR_Qualif) > Compte Client

Solde :

Solde global :	255,66 €
Solde exigible :	0,00 €
Solde différé :	255,66 €
Pré-encaissement :	0,00 €
Paiement sur mesure :	0,00 €
Ecriture(s) en attente :	0,00 €

Processus de recouvrement

SITUATION ACTUELLE : PROCESSUS INACTIF

Evénement
ECHEANCE DE PAIEMENT
MISE EN DEMEURE

Historique

Date effet	Evénement	Montant (€)	Réu
------------	-----------	-------------	-----

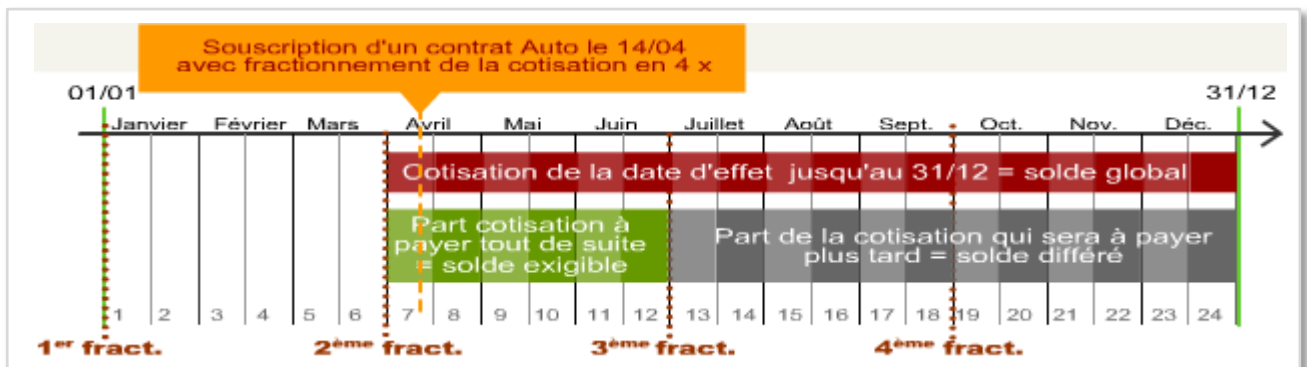
I. LA FACTURATION

LES PRINCIPES DE LA FACTURATION

- Nous proposons plusieurs modalités de fractionnement pour permettre au client d'optimiser la gestion de son budget et de garantir le bon encaissement des cotisations.
 - Vous pouvez proposer au client les modalités de fractionnement suivantes:
 - Paiement annuel (1x): une seule échéance annuelle le 01/01
 - Paiement semestriel: (2x) deux échéances le 01/01 et le 01/07
 - Paiement trimestriel (4x): quatre échéances le 01/01, 01/04, 01/07, 01/10
 - Paiement mensuel (10 ou 12 x): le client paie mensuellement en 12 ou 10 fois (pas de prélèvement en novembre et décembre)
 - Les coûts pour le client liés au fractionnement sont les suivants
 - Paiement en annuel: réduction de 1% de la cotisation de base
 - Paiement semestriel: majoration de 2,5%
 - Paiement trimestriel: majoration de 4%
 - Paiement mensuel: majoration de 5%
- i** NB: veuillez à toujours privilégier le prélèvement automatique qui permet de sécuriser les paiements du client

LE SOLDE EXIGIBLE

- Le solde exigible est la **part des cotisations que le client nous doit immédiatement** et qui dépend du mode de fractionnement choisi.
- Exemple: pour un contrat souscrit le 14/04 avec un fractionnement en 4 fois. Au total le client payera un prorata de la cotisation annuelle du 14/04 au 31/12. Le 14/04 étant dans le 2^{ème} trimestre, le client doit régler immédiatement la part de cotisation du 14/04 au 30/06 (= son solde exigible)



I. LA FACTURATION

L'IMPRESSION DE LA FACTURE CLIENT

- Toute opération de production doit entraîner **l'édition d'une facture agence**.
- Cette facture permet :
 - D'informer le client de son solde global (nul, débiteur ou créditeur) et expliquer le détail des écritures afin d'éviter une interrogation ultérieure du client
 - D'informer le client de ses prochaines échéances de paiement
- Cliquez sur « **Facture Agence** » dans le menu vertical puis sur « **Imp. Facture** ». Vous générez ainsi un document pdf qui reprend le solde global dû jusqu'à la fin de l'année et un calendrier des prélèvements **1**

The screenshot displays the 'Facture Agence' interface. On the left, a vertical menu lists various options, with 'Facture Agence' highlighted in a red box. The main area contains instructions: 'Vous avez deux documents à imprimer. Grâce à la **facture** que vous allez remettre, votre client connaît sa situation comptable réelle : montant et prélèvement. Grâce au **relevé d'opérations**, votre client est informé de la présence d'écriture(s). Pour le rassurer, précisez-lui qu'il recevra une facture (du siège) après la date d'...

A red arrow points from the 'Imp. facture' button (marked with a red circle and the number 1) to a preview of the invoice document. The preview shows a form with sections for 'VOS INFORMATIONS', 'VOS COORDONNÉES BANCAIRES', and 'CALENDRIER DE PRÉLÈVEMENTS'. Red boxes and arrows highlight specific fields in the preview, such as 'Solde global de chaque opération', 'Solde global dû par le client à la dernière facture ou dernière échéance de paiement', and 'Solde global dû jusqu'à la fin de l'année'.



I. LA FACTURATION

L'ÉCHEANCIER DE PAIEMENT

- L'échéancier vous permet de consulter le montant et les **dates des prochaines échéances de paiement** de votre client, qui varient en fonction du mode de fractionnement choisi.
- Cliquez sur « Echéancier » dans le menu vertical **1**
- Vous pouvez également imprimer cet échéancier et le remettre au client s'il le désire **2**

Client IARD : MR ROCHA JOHN (169249167 F) N° client : 00000367839
Identification collaborateur : 00000 Pour le compte de :
Où suis-je : Assurance IARD > Compte Client > Echéancier

Echéancier

Date	Actuel (€)	En attente (€)	Total (€)
10/03/2011	44,19		44,19
08/04/2011	44,19		44,19
10/05/2011	44,19		44,19
10/06/2011	44,19		44,19
08/07/2011	44,19		44,19
10/08/2011	44,19		44,19
09/09/2011	44,19		44,19
10/10/2011	44,19		44,19
10/11/2011	44,19		44,19
09/12/2011	44,19		44,19
TOTAL	441.90		441.90

Imprimer



I. LA FACTURATION

L'AVIS D'ÉCHEANCE

- Cliquez sur « Avis d'échéance » dans le menu vertical
- L'avis détaillé de l'année en cours s'affiche avec le coût total de la cotisation annuelle **1**
- Vous pouvez également consulter les avis d'échéance des années précédentes en sélectionnant l'exercice dans la liste déroulante **2**

CONTACT
97 BANQUE ACCORD
8440
Exercice : 2011

Risques assurés	Cotis H.T. (€)	Taxes (€)	Cotis nette (€)	Edition Attest.
AUT 02 PEUGEOT 56952C01	409,77	93,52	503,29	T
T.QUO.: 28				
TOTAL CONTRATS			503,29	
NEXX Assurances				
Dont cot. catastroph. nat	0,38			
FRAIS ECH.+ ASSIS. AUX PERS.	22,61	4,39	27,00	

INDICES

TEMPO	MVP	MPA	MCE
PJF	IAC	INJ	TDC
PRV	F&S		

Total taxes : 97,91 €
Cotisation annuelle : 530,29 €

AVIS D'ECHEANCE NUMERISEES
EXERCICE : OK

II. LES OPERATIONS

LA MODIFICATION DU RIB POUR LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

- Si le client souhaite modifier le compte bancaire depuis lequel il effectue le paiement de ses cotisations, vous devez modifier ses coordonnées bancaires.
- Cliquez sur « Prélèv. Automat » dans le menu vertical. **1**
- Ensuite, entrez les informations du nouveau RIB dans l'encadré « Domiciliation Bancaire ». **2**
- Cliquez ensuite sur « Vérifier IBAN / BIC » pour s'assurer de la validité du compte. **3**
- Cliquez sur « Enregistrer » pour valider l'opération. Un message de confirmation apparaîtra. **4**



PRELEVEMENT AUTOMATIQUE ACTIF POUR CE SOCIETAIRE

2 Domiciliation Bancaire

Titulaire du compte : MR OGE PIERRE Date effet : 24/07/2012

IBAN : FR69 3000 2007 5400 0003 5881 085

BIC : CRLYFRPP

BANQUE : CL NANTERRE PREFECTU

3 Vérifier IBAN/BIC

Confirmation

La domiciliation bancaire est enregistrée.
Les prélèvements à partir du 10/10/2013 tiendront compte de cette modification.

4 Enregistrer Imprimer...

1 Prélèv Automat

II. LES OPERATIONS

LE REPORT DE PRELEVEMENT

- Si un client rencontre une difficulté ponctuelle pour le paiement d'une des échéances, vous pouvez lui **proposer un report de prélèvement au mois suivant**. Assurez-vous toutefois qu'il est qualifié de « bon payeur » dans la synthèse du compte client.
- Cliquez sur « Report Prélèv. » dans le menu vertical. Vous constaterez le nombre de reports déjà effectués et les frais facturés. A noter que le **premier report est gratuit**, ensuite le client sera facturé 4€. **1**
- Cliquez ensuite sur « Enregistrer ». Un message de confirmation de l'opération apparaîtra. **2**

> Synthèse Client
> Compte Client
 > Synthèse
 > Facture Agence
 > Opérations
 > Échéancier
 > Remboursement
 > Domiciliation
 > Prélèv Automat
 > Annul DA
1 Report Prélèv
 > Annul Report
 > Avis d'échéance
 > Pré-encaiss.
 > Modif. Fract.
 > Encaissement CB
 > Annulation CB

Nombre de reports déjà effectués depuis le 01/12/2005 : 0
 Le prélèvement automatique prévu le **08/09/2006** ne sera pas présenté.
 Montant des frais : Gratuit.

Confirmation
 Le report de votre prélèvement automatique est enregistré.

2 Enregistrer



II. LES OPERATIONS

LA MODIFICATION DU FRACTIONNEMENT

- En cours d'année, vous pouvez modifier le fractionnement des paiements à la demande du client. Sélectionnez l'onglet « Modif Fract » dans le menu vertical. **1**
- Ensuite cliquez sur « PA » dans l'encart « Situation après modification » et sélectionnez le fractionnement souhaité dans la liste déroulante. **2**
- Cliquez sur « Simuler ». Vous verrez apparaître dans l'encart « Echancier » la nouvelle proposition d'échéancier avec les montants associés. **3**
- Le coût de la modification est également indiqué.
- Cliquez sur « Enregistrer ». Un message de confirmation apparaîtra. Vous pourrez également imprimer le nouvel échéancier pour le remettre au client. **4**

Situation actuelle

Moyen de paiement actuel : PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Fractionnement actuel : 4 FOIS

Solde global actuel : 138,78 €

Situation après modification

Moyen de paiement souhaité : ☒ PA ☐ CHEQUE

Fractionnement souhaité : 12

Solde global après modification : 140,11 €

Coût de la modification : 1,33 €

Echéancier

Date actuelle	Montant actuel (€)	Date après modification	Montant après modification (€)
10/10/2013	256,01	10/10/2013	
08/11/2013		08/11/2013	70,06
10/12/2013		10/12/2013	70,05

Confirmation

Votre opération a bien été enregistrée.

Buttons: **1** Modif. Fract. **3** Simuler **4** Enregistrer Imprimer



II. LES OPERATIONS

LE REMBOURSEMENT D'UN SOLDE CREDITEUR

- Si le client a un solde créditeur (soit un solde global négatif par exemple à l'issue d'une modification de garantie qui fait baisser son risque ou d'une résiliation), le remboursement n'est pas automatique mais **vient en déduction des prochains échéances**.
- Vous pouvez cependant manuellement effectuer le remboursement du solde au client.
- Cliquez sur « Remboursement » dans le menu vertical. **1**
- Sélectionnez ensuite dans l'encart « Remboursement » la fonction « Total » pour un remboursement intégral. Le montant s'affiche automatiquement. **2**
- Sélectionnez ensuite le mode: par chèque ou par virement.
- Ensuite cliquez sur « Valider ». **3**

The screenshot shows a web application interface for managing a client's account. On the left is a vertical menu with various options. The 'Remboursement' option is highlighted with a red box and a red circle with the number 1. The main area is titled 'Enregistrement remboursement' and contains several sections. At the top, there are two radio buttons: 'Enregistrer un remboursement' (selected) and 'Annuler un remboursement'. Below this is a table showing account balances ('Soldes'). To the right of the table is a section titled 'Remboursement' with two radio buttons: 'TOTAL' (selected) and 'PARTIEL'. Below these is a text input field for 'Montant à rembourser' with the value '63.31 €'. Below the input field are two radio buttons: 'CHEQUE' and 'VIREMENT' (selected). At the bottom of the main area is a section titled 'Domiciliation bancaire' containing text about the reimbursement being credited to the account. At the very bottom of the interface is a 'Valider' button, which is highlighted with a red circle and the number 3.

1 Remboursement

2 Remboursement

3 Valider

Action	
☒ Enregistrer un remboursement	☐ Annuler un remboursement

Enregistrement remboursement	
Soldes	
Global:	-63,31 €
Exigible:	-63,31 €
Différé:	0,00 €
Ecrit, en attente:	0,00 €

Remboursement	
☒ TOTAL	☐ PARTIEL
Montant à rembourser: 63.31 €	
☐ CHEQUE	☒ VIREMENT

Domiciliation bancaire
Le remboursement sera viré sur le compte ci-dessous.
Titulaire du compte: MR MOUETTE ERIK
Iban : FR76 1020 7001 8321 1973 5220 014
Bic : CCBPFRPPMTG
Banque : BPRIVES L ISLE ADAM

II. LES OPERATIONS

L'ENCAISSEMENT PAR CARTE BANCAIRE

- Le client a la possibilité de payer une part de ses cotisations **directement par carte bancaire**, par exemple à la souscription pour le paiement de la première échéance.
 - Sélectionnez « Encaissement CB » dans le menu vertical. **1**
 - Vous êtes redirigé vers un écran paiement en ligne dans lequel vous pourrez renseigner les informations de la carte du client et enregistrer le paiement. **2**
 - N'oubliez pas de remettre au client sa facture une fois le paiement par carte bancaire réalisé.
- i** Attention: pour les CDD et les contrats à effet immédiat, le client doit impérativement payer le solde dû à la souscription via un paiement par carte bancaire.

Client IARD : MR OGE PIERRE (185143741 D) Matricule client : 0412290
Agence : 00990 BP : 038 Code Agent : 00000
Où suis-je : Assurance IARD (MAFOR_Qualif) > Compte Client > Synthèse Compte Client

Solde

Solde global :	255,66 €
Solde exigible :	0,00 €
Solde différé :	255,66 €
Pré-encaissement :	0,00 €
Paiement sur mesure :	0,00 €
Ecriture(s) en attente :	0,00 €

Qualification payeur : BON PAYEUR
Moyen de paiement : PA
Fractionnement en cours : 12
Fractionnement futur : 12

Processus de recouvrement
SITUATION ACTUELLE : PROCESSUS INACTIF

Evénement	Prévu/Réalisé	Date	Montant (€)
ECHEANCE DE PAIEMENT		01/09/2013	156,22
MISE EN DEMEURE	PREVUE LE	07/10/2013	

1 Encaissement CB

2

Application assuranceIard_autonome - Internet Explorer fourni par MySys

Votre paiement

VOS COORDONNÉES BANCAIRES

Identifiant commerçant 040138047200019
Référence de la transaction 051477
Montant de la transaction 111,27 €

Les symboles indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

N° de carte : Expire fin : 01-Janvier / 2015

Veuillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire : [En savoir plus sur le cryptogramme visuel](#)

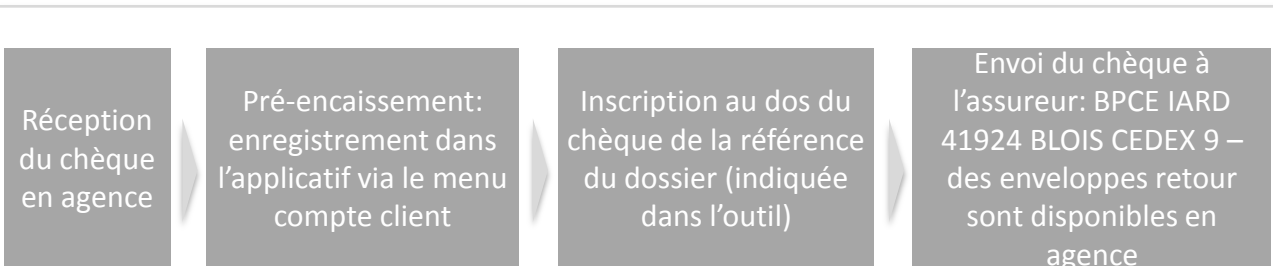
Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez [valider](#)

[annuler le paiement](#)

II. LES OPERATIONS

L'ENCAISSEMENT DES CHEQUES (suite à un impayé par exemple)

- Ce **mode de paiement est à éviter** dans la mesure du possible étant donné les risques associés. Il sera limité aux cas où le client exige ce mode de paiement ou à la suite d'un impayé pour le remboursement du solde exigible.
- Le client doit adresser directement ses chèques à BPCE IARD. Veillez à toujours privilégier l'envoi du chèque par le client, directement à BPCE IARD. A titre exceptionnel, il peut également présenter son chèque en agence. Dans ce cas, le procédure à suivre est la suivante:



- Pour réaliser le pré-encaissement du chèque, sélectionnez « Pré-encaiss. » dans le menu vertical. Cette opération permet de visualiser les règlements en cours d'encaissement sur le compte-client



NB: en cas de chèque impayé, le client pourra représenter le chèque, une fois son compte réapprovisionné ou choisir un autre moyen de paiement (carte bancaire ou mandat cash) pour régler la somme due.

II. LES OPERATIONS

LA CONSULTATION DES OPERATIONS

- Dans le menu « Opérations » vous trouvez le détail de toutes les opérations réalisées depuis le début de l'année et qui impactent le solde global du client. 1
- Les opérations sont reprises dans l'encadré « Ecritures » et classées par ordre chronologique. Consultez cet écran en cas de question du client sur le montant de sa facture ou de ses échéances. 2

Client IARD : MR CUSSEAU DANIEL (159381277 Y)
Identification collaborateur : A013184
Où suis-je : Assurance IARD > Compte Client > Ecritures Actives

Ecritures actives | Ecritures en attente

Choix de la période

Date début: Date fin: Valider nouvelle période

Situation au 18/08/2006

Montant à payer aujourd'hui:	286,80 €	Echéances restantes: 01
Montant restant à payer:	286,81 €	

Ecritures

Date opération	Libellé écriture	Mnt. écriture (€)	Global (€)
	SOLDE AU 12/11/2005		951,38
26/01/2006	VOTRE VERSEMENT DU 18/01/2006	-475,69	
	ECHEANCE JUILLET		475,69
	DEMANDE DE PAIEMENT REALISEE PAR LE SIEGE DU 02/06/2006		475,69
20/07/2006	ASSURANCE HABITATION A EFFET DU 20/07/2006	91,82	
18/08/2006	MODIFICATION DU FRACTIONNEMENT DE VOS COTISATIONS	6,10	
	SOLDE AU 18/08/2006		573,61

Détail de l'écriture sélectionnée

Montant exigible	Montant différé	Echéances restantes
------------------	-----------------	---------------------

Imprimer

III. LE PROCESSUS DE RECouvreMENT

LA QUALIFICATION PAYEUR DU CLIENT

- La qualification payeur du client reflète son comportement de payeur sur la base de son historique de paiement.
- Elle est définie en fonction d'un nombre de points cumulés. Plus le client a de point, plus il est considéré comme mauvais payeur.
- Tout au long de l'année, les points d'accumulent en fonction des incidents de paiement (ex: un impayé = 12 points).
- Il existe 4 catégories de payeur:
 - 1 Très bon payeur: 0 à 5 points
 - 2 Bon payeur: 6 à 24 points
 - 3 Mauvais payeur: 25 à 50 points
 - 4 Très mauvais payeur: > 50 points
- A la souscription du premier contrat IARD Pro, le client est considéré comme bon payeur par défaut.
- Chaque année, à l'échéance, la qualification payeur est mise à jour en fonction des points cumulés sur les 3 dernières années.
- Pour rappel, la qualification payeur apparaît dans la synthèse du compte client.



Client IARD : MR OGE PIERRE (165143741 D) Matricule client : 0412290
 Agence : 00990 BP : 038 Code Agent : 00000
 Où suis-je : Assurance IARD (MAFOR_Qualif) > Compte Client > Synthèse Compte Client

Soldes		Qualification payeur	
Solde global :	255,66 €	Qualification payeur :	BON PAYEUR
Solde exigible :	0,00 €	Moyen de paiement :	PA
Solde différé :	255,66 €	Fractionnement en cours :	12
Pré-encaissement :	0,00 €	Fractionnement futur :	12
Paiement sur mesure :	0,00 €		
Ecriture(s) en attente :	0,00 €		

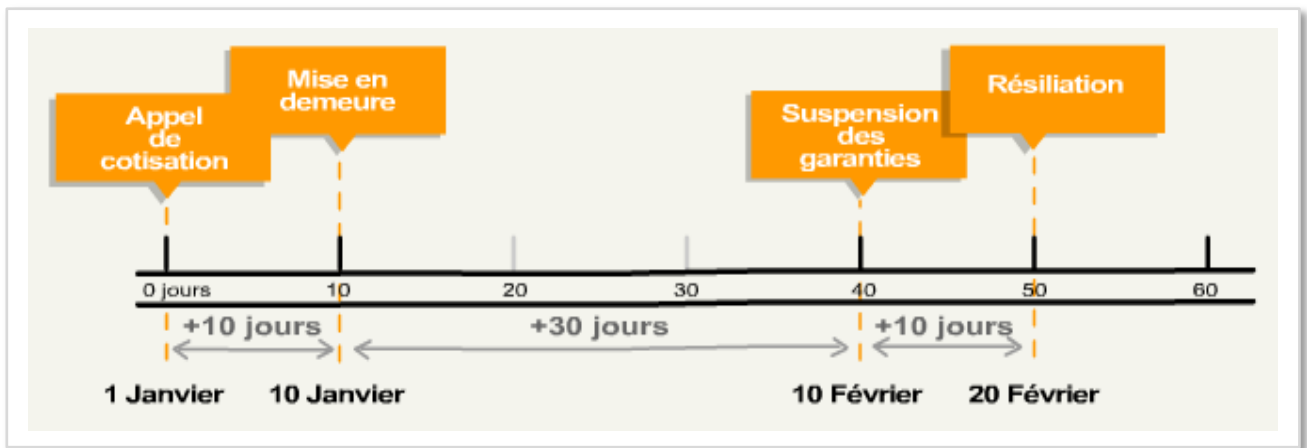
Processus de recouvrement
 SITUATION ACTUELLE : PROCESSUS INACTIF

Evénement	Prévu/Réalisé	Date	Montant (€)

III. LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT

DESCRIPTION DU PROCESSUS

- Avant de voir son contrat d'assurance résilié, un client qui ne paie pas ses cotisations entre dans un processus de recouvrement.
- Les délais légaux sont les suivants :
 - La mise en demeure est envoyée à J+10 après l'appel de la cotisation
 - La suspension des garanties est activée 30 jours après la mise en demeure
 - La résiliation du contrat a lieu 10 jours après la suspension



- Dans notre cas, les délais appliqués par l'assureur sont plus avantageux : chaque mois (entre le 20 et le 25 du mois), le processus de mise en demeure est déclenché automatiquement et les relances sont effectuées.
- A noter par ailleurs que si le **client est qualifié de bon ou très bon payeur**, un **rappel lui est envoyé par courrier avant de lancer le processus de mise en demeure**. En revanche, pour un client qualifié de mauvais ou très mauvais payeur, le processus de mise en demeure est immédiatement activé.

III. LE PROCESSUS DE RECouvreMENT

DESCRIPTION DU PROCESSUS (suite)

- Une fois le processus de mise en demeure déclenché, vous verrez apparaître dans la synthèse client la date à laquelle le courrier de mise en demeure a été envoyé. **1**

Client Personne physique

Nom : LIQUET
Prénom : SOLANGE
Nom de jeune fille :
Sit. familiale : MARIE
Né(e) : 15/06/1927
Date de création : 16/10/2004
Permis : B N° : INCONNU-REPR
du : 15/06/1945

Coordonnées

Téléphone privé : 05 53 91 43 88
Téléphone travail :

LES ECURETTES
ST MICHEL DE RIVIERE
24490 LA ROCHE CHALAIS

Entité Commerciale :

Paiement des cotisations

RIB : 10011 00020 7022028560P 03
Prélèvement automatique : ANNULE le 13/10/2005
Fractionnement en cours : 2 fois
Fractionnement futur : 2 fois
Solde au : 02/08/2006
DEBIT 84,06 € TTC

Cotisations annuelles :
146,12 € TTC

Mise en demeure le 02/08/2006 **1**

- Vous verrez également dans la synthèse du compte client que le processus de recouvrement est actif et un calendrier vous est présenté avec un rappel des dates prévisionnelles de suspension et de résiliation si le client ne régularise pas sa situation. **2**

Soldes

Solde global : 84,06 €
Solde exigible : 84,06 €
Solde différé : 0,00 €
Pré-encaissement : 0,00 €
Paiement sur mesure : 0,00 €
Ecriture(s) en attente : 0,00 €

Qualification payeur :
Moyen de paiement : CHEQUE
Fractionnement en cours : 2
Fractionnement futur : 2

2 Processus de recouvrement

SITUATION ACTUELLE : PROCESSUS ACTIF

Evénement	Prévu/Réalisé	Date	Montant (€)
DEMANDE DE PAIEMENT	REALISEE LE	01/07/2006	73,06
MISE EN DEMEURE	REALISEE LE	02/08/2006	84,06
SUSPENSION	PREVUE LE	06/09/2006	

BESOIN D'AIDE OU D'ASSISTANCE

UNE AIDE ACCESSIBLE DIRECTEMENT DANS L'APPLICATIF

- 1 Des **aides contextuelles** sont directement intégrées dans l'appliquatif de souscription et indiqués par l'icône 

Ces icônes vous donnent l'accès au catalogue d'aide en ligne.



Client IARD : MR RENGEVELD DAMIEN (100101805 D) Matricule client : 0011312
 Agence : 00990 BP : 056 Code Agent : 00000
 Où suis-je : Assurance IARD (MAFOR_Qualif) > Compte Client > Modification Fractionnement Actuel

Situation actuelle

Moyen de paiement actuel : PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Fractionnement actuel : 4 FOIS

Solde global actuel : 138,78 €

Situation après modification

Moyen de paiement souhaité : ☐ PA ☐ CHEQUE

Fractionnement souhaité : 12

Solde global après modification : 140,11 €

Coût de la modification : 1,33 €

Echéancier

Date actuelle	Montant actuel (€)	Date après modification	Montant après modification (€)
10/10/2013	256,01	10/10/2013	
08/11/2013		08/11/2013	70,06
10/12/2013		10/12/2013	70,05

Navigation : Synthèse Client, **Compte Client**, Synthèse, Facture Agence, Mandat/Histo MP, Opérations, Echéancier, Remboursement, Prélèv Automat, Annul PA

DES EXPERTS ACCESSIBLES PAR TELEPHONE

En cas de besoin **d'assistance technique sur l'outil ou de question relative au produit**, vous pouvez contacter **BPCE APS** par téléphone:

 **0825 006 018**

Heures d'ouverture: Lu-Ve 8h30-12h30/ 13h30-18h00 ; Sa 8h30-12h30

ou par mail **iard-pro@assurances.natixis.com**