

Simplifier la banque **pour faciliter la vie**

PRESENTATION PORTAIL : Espace connecté client

GUIDE ACCOMPAGNEMENT / FORMATION

Qu'est-ce que le portail CB4X ?

C'est un espace B2C dédié permettant à nos clients de faire du self care 7/24 afin de rechercher une information ou bien d'effectuer plusieurs actes de gestion en toute autonomie.

Comment le client est informé de cet espace dédié ?

Le client est informé sur son échéancier de paiement dans l'encart information, l'information est également diffusée par un message d'accueil sur le SVI de nos lignes téléphoniques, en visibilité dans notre FAQ, sur notre site internet, dans l'encart bloc de contact de chaque interaction par mail et lors de notre accompagnement sur le canal chat.

Quelles sont les fonctionnalités présentes sur cet espace une fois le client connecté ?

- Visualisation de son/ses échéancier(s) en cours ou soldé(s), avec un réajustement ou mise à jour en cas d'annulation partielle ou totale.
- Visualisation du numéro de carte bancaire utilisé.
- Modification de son numéro carte bancaire en ligne.
- Régularisation d'un impayé en 1 fois ou possibilité de rééchelonner sa créance en 3 fois maximum.

Afin de se connecter sur son espace personnel sécurisé :

◇ Le client doit renseigner l'adresse suivante : <https://particuliers.floapay.com/connexion>

- 1/ Le client va devoir créer son compte avec des identifiants de connexion en cliquant sur « **Première connexion** » :
- 2/ Son identifiant de connexion sera **son adresse mail** renseignée le jour de sa commande.
- 3/ Le mot de passe devra respecter les critères suivants : **1 caractère spécial, 1 lettre majuscule, 1 lettre minuscule, 1 chiffre soit un total de 8 caractères minimum**).
- Le client aura la possibilité d'enregistrer ses identifiants pour une prochaine connexion.
- 4/ Pour les prochaines connexions, le client devra cliquer sur « **Se connecter** »
- 5/ Si le client oublie son mot de passe, il devra cliquer sur « **Mot de passe oublié** » afin de le renouveler.



* A noter : ces manipulations ne peuvent être effectuées que par les clients, les conseillers clients n'ont pas d'accès pour générer un mot de passe ou débloquer un accès.

** A retenir : si un client dispose de plusieurs commandes avec plusieurs adresses mails différentes, il devra créer un accès connecté pour chaque commande.

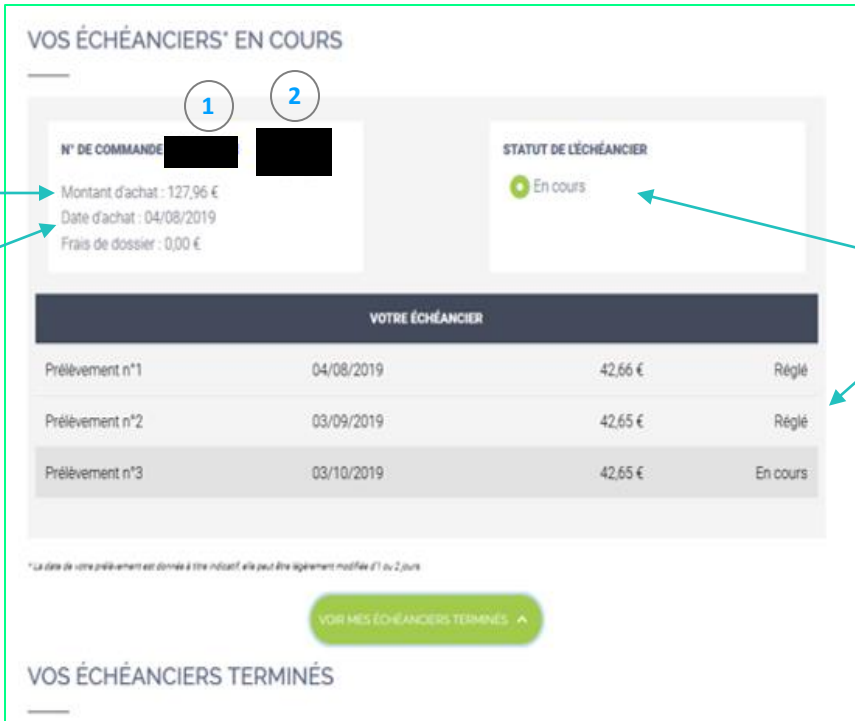
2^{ème} étape - Comment un client peut-il consulter son ou ses échéancier(s) ?

→ Une fois que le client est connecté sur son espace personnel :

◇ Il visualisera son/ses échéancier(s) en cours ou terminés.

◇ Lors de la consultation d'un échéancier le client retrouvera :

- le numéro de la commande (1), le nom de l'enseigne commerçant (2), le montant (3) et la date de l'achat (4).
- le statut de ses prélèvements (5) (en cours / réglé / impayé / supprimé).



VOS ÉCHÉANCIERS EN COURS

N° DE COMMANDE [1] [2]

Montant d'achat : 127,96 €
Date d'achat : 04/08/2019
Frais de dossier : 0,00 €

STATUT DE L'ÉCHÉANCIER
● En cours

VOTRE ÉCHÉANCIER

Prélèvement n°1	04/08/2019	42,66 €	Réglé
Prélèvement n°2	03/09/2019	42,65 €	Réglé
Prélèvement n°3	03/10/2019	42,65 €	En cours

*La date de votre prélèvement est donnée à titre indicatif, elle peut être légèrement modifiée d'1 ou 2 jours

[VOIR MES ÉCHÉANCIERS TERMINÉS](#)

VOS ÉCHÉANCIERS TERMINÉS

3^{ème} étape - Comment un client peut-il consulter ou modifier son n° de carte bancaire ?

→ Une fois que le client est connecté sur son espace personnel :

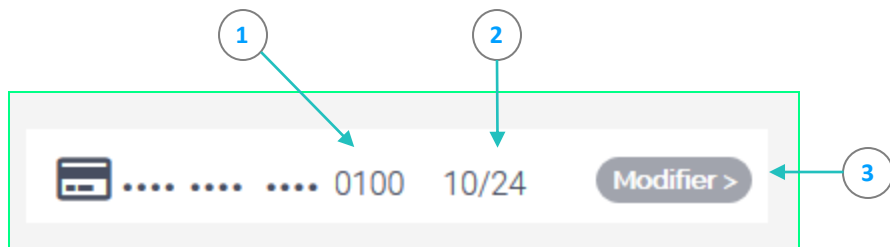
◇ Celui-ci visualisera sur sa gauche les 4 derniers chiffres du n° de sa carte (1) ainsi que la date de validité (2).

◇ Il retrouvera l'option « **Modifier** » afin de changer son n° de carte, pour cela il lui faudra :

→ Cliquer sur « **Modifier** » (3) et mettre à jour les nouvelles coordonnées bancaires dans la fenêtre active.

◇ Lors du changement de sa carte bancaire, le client se verra automatiquement informé en ligne soit de :

- La confirmation de la bonne prise en compte de son changement de carte bancaire (opération validée).
- De l'échec de sa tentative de changement (soit la nouvelle carte renseignée n'est pas valide (format non accepté ou prélèvement déjà programmé))



- **Attention** : le client dispose d'un délai de **7 jours maximum** pour modifier son n° de carte avant la présentation de son futur prélèvement. La carte doit être de format « Mastercard » ou « Visa » avec une date de validité dépassant la date de sa dernière échéance programmée.
- Si la tentative échoue, le client devra contacter la relation client afin d'obtenir plus d'information.
- Il est impossible de modifier son n° de carte lorsqu'une commande est en statut « impayé ». L'option n'étant pas disponible mais remplacée par « Régulariser ».

4^{ème} étape - Comment un client peut-il régulariser un impayé depuis son espace personnel ?

→ Une fois que le client est connecté sur son espace personnel :

◇ Celui-ci retrouvera en haut à droite l'option « Régulariser » sur le statut de son échéancier en question (1).

◇ Il disposera de 2 choix afin de procéder à la régularisation de son contentieux (au comptant ou en plusieurs fois) :

→ Cliquer sur « Régulariser » et opter pour le choix n° 1 « Je paie au comptant » (2).

→ Cliquer sur « Régulariser » et opter pour le choix n° 2 « Je paie en 2 ou 3 fois » (3).

◇ Lors de la validation de son paiement en ligne, le client se verra automatiquement informé via une pop 'in soit de :



• La **confirmation** de la régularisation / opération validée (4).



• De l'**échec** de sa tentative de changement (soit la nouvelle carte renseignée n'est pas valide (format non accepté) ou le prélèvement est déjà en cours). Le numéro du service du contentieux s'affichera via un lien click to call afin que le client puisse joindre directement le service dédié (5).



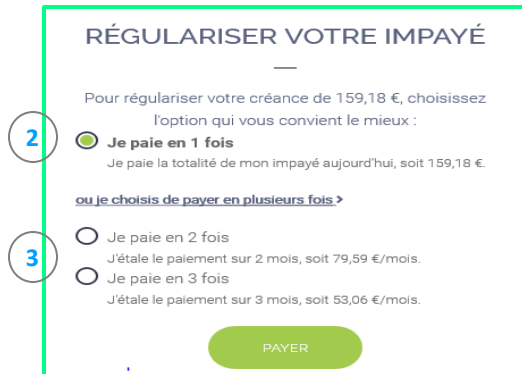
STATUT DE L'ÉCHÉANCIER

En cours de régularisation

Montant régularisé : 108,29 €

Régulariser >

1



RÉGULARISER VOTRE IMPAYÉ

Pour régulariser votre créance de 159,18 €, choisissez l'option qui vous convient le mieux :

Je paie en 1 fois
Je paie la totalité de mon impayé aujourd'hui, soit 159,18 €.

ou je choisis de payer en plusieurs fois >

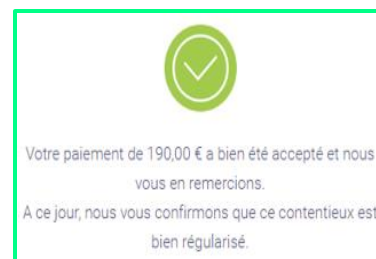
Je paie en 2 fois
J'étaie le paiement sur 2 mois, soit 79,59 €/mois.


Je paie en 3 fois
J'étaie le paiement sur 3 mois, soit 53,06 €/mois.

PAYER

2

3





Votre paiement de 190,00 € a bien été accepté et nous vous en remercions.

A ce jour, nous vous confirmons que ce contentieux est bien régularisé.

4





Votre paiement de 38,58 € a été rejeté, vous pouvez nous contacter au [08 90 39 24 18](tel:0890392418).

5

Pour des questions complémentaires comment les clients peuvent-ils entrer en contact avec la relation clientèle depuis cet espace ?



Présences de nos conseillers via le chat (IADVIZE)

→ lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h



Présences de nos conseillers via WhatsApp (GREENBUREAU)

→ lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h



Formulaire de contact (délai de traitement à J)

→ lundi au vendredi de 9h à 20h et le Samedi de 9h à 18h



Self care / Chabot

→ 7/24

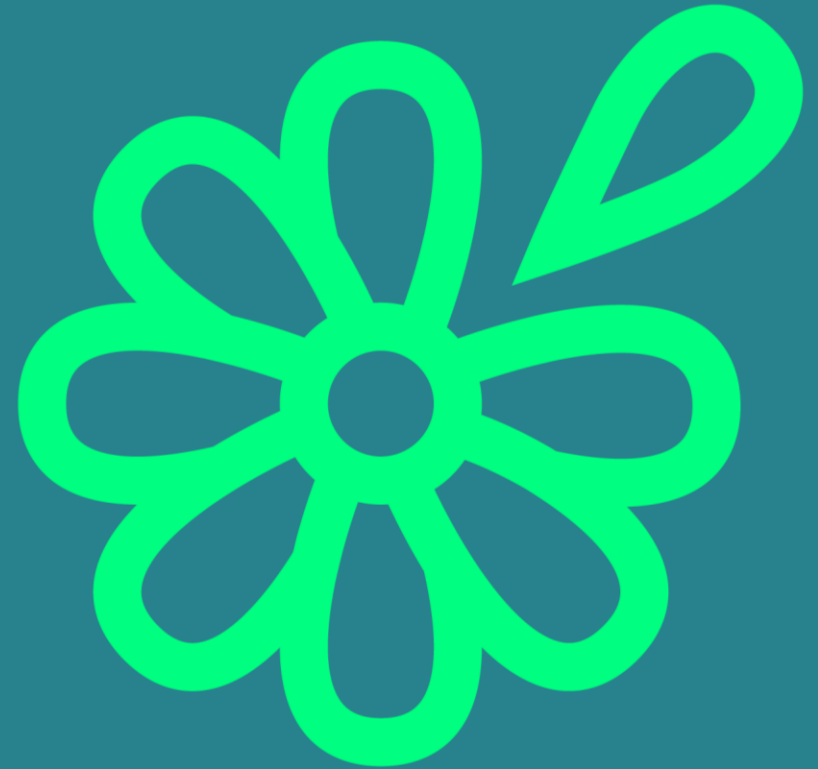


Consultation de notre FAQ

→ 7/24



Merci pour votre attention.



CE SUPPORT FLOA PAY VOUS EST PRÉSENTÉ
DANS LE CADRE DE LA FORMATION RELATION
CLIENT B2B FLOA BANK.