

LE GUIDE

# E S P A C E PARTENAIRE FRANFINANCE



DISPONIBLE  
SUR TABLETTE ET  
SMARTPHONE !

GUIDE-EPA-0219

Cher partenaire,

L'engagement de Franfinance a toujours été d'accompagner ses partenaires avec des produits adaptés aux besoins de chacun et par la mise à disposition d'outils performants. Notre objectif étant de vous apporter des solutions simples et rapides pour financer vos ventes.

Aujourd'hui tout va plus vite, les modes de vente et de consommation changent. Nos modes de vie se tournent vers la mobilité et la dématérialisation. Ces 2 critères sont maintenant primordiaux dans nos vies, qu'elles soient professionnelles ou personnelles.

Nous avons donc voulu vous offrir un tout nouvel Espace Partenaire ergonomique, qui devient une véritable application Web. Un outil professionnel, utilisable aussi bien sur poste fixe qu'en mobilité depuis votre tablette ou votre Smartphone. Ce nouvel outil est optimisé pour vous faire gagner du temps lors du montage de dossiers de crédit quelles que soient vos méthodes de vente.

Nous vous laissons maintenant découvrir ce tout nouvel outil et monter vos premiers dossiers.

**Frédéric JACOB-PERON**

Directeur Général de Franfinance

- **PAGE 10** | **Crédit classique**
- **PAGE 26** | **Flash 3 CB & 4 CB**
- **PAGE 34** | **Édition d'un dossier**
- **PAGE 54** | **Autres fonctionnalités**



## RAPPEL :

LES PIÈCES JUSTIFICATIVES À JOINDRE  
À UN DOSSIER DE CRÉDIT



## RAPPEL :

LES ASSURANCES PROPOSÉES  
PAR FRANFINANCE

### DOSSIER DE **CRÉDIT CLASSIQUE**

SI LE MONTANT DU CRÉDIT EST **INFÉRIEUR OU ÉGAL À 3 000 € :**

► **UNE PIÈCE D'IDENTITÉ EN COURS DE VALIDITÉ**

- Carte Nationale d'Identité
- Passeport
- Carte de Résident de 10 ans valable durant la durée du prêt

Si CNI française et/ou le passeport français du client est périmé,  
il est possible en complément de fournir le permis de conduire du client.

► **UN RIB**

- Domiciliation bancaire en France
- Compte personnel ou compte joint du client
- Pas de compte professionnel
- Pas de compte d'épargne type Livret A

SI LE MONTANT DU CRÉDIT EST **SUPÉRIEUR À 3 000 € :**

joignez en plus des pièces ci-dessus :

► **UN JUSTIFICATIF DE DOMICILE**

- La dernière quittance : électricité, eau, gaz ou loyer...

► **UN JUSTIFICATIF DE REVENUS**

- Pour les salariés : le dernier bulletin de salaire
- Pour les non salariés : les 2 derniers avis d'imposition complets
- Pour les retraités : le dernier avis d'imposition ou les bulletins de retraite

Dans le cadre d'une **vente à domicile**, un **bon de commande** est nécessaire au montage du dossier.

Dans la vie, **tout peut arriver** : un accident, une maladie grave... C'est pourquoi à **chaque proposition** de financement, nous vous conseillons de proposer à vos clients une assurance crédit. Cette assurance est une offre **facultative** qui prend en charge le **remboursement des échéances ou le solde** du crédit en cas prévus. Toutes les offres de crédit sont dotées d'une documentation assurance.

### **3 ASSURANCES PROPOSÉES PAR FRANFINANCE**

- DIM (Décès, Invalidité, Maladie)
- DIM + CHOM (Décès, Invalidité, Maladie + Perte d'Emploi)
- SENIOR (Décès)

Les assurances sont souscrites auprès de **SOGECAP et SOGESSUR, filiales du Groupe SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.**

Les assurances FRANFINANCE prennent en charge les mensualités en cas d'incident, **ce n'est pas une simple suspension du paiement.**

Retrouvez le détail de ces assurances dans le guide Assurances sur votre Espace Partenaire.

### DOSSIER **FLASH 3 CB & FLASH 4 CB**

Pour les dossiers Flash 3 CB & Flash 4 CB, seule une pièce d'identité en cours de validité est nécessaire.

# Bienvenue sur l'espace partenaire de **FRANFINANCE**



Connectez-vous sur :

<https://www.franfinance-online.com/epa>

Renseignez votre identifiant et votre mot de passe, puis cliquez sur **CONNEXION**

Faites glisser le curseur en fonction de votre utilisation : sélectionnez **"ordinateur"** si vous êtes sur un ordinateur ou **"tablette avec appareil photo"** si vous êtes sur un PC hybride.

En cas d'identifiant/mot de passe oublié, contactez votre centre relation prescripteur.

Cette page s'affichera uniquement si vous réalisez des ventes en point de vente ET à domicile.

Vous pourrez alors choisir votre méthode de vente.

Faites glisser le curseur en fonction de la méthode de vente : **en point de vente** ou **à domicile** puis cliquez sur **VALIDER**

# Présentation de la **PAGE D'ACCUEIL**

version  
**PC**

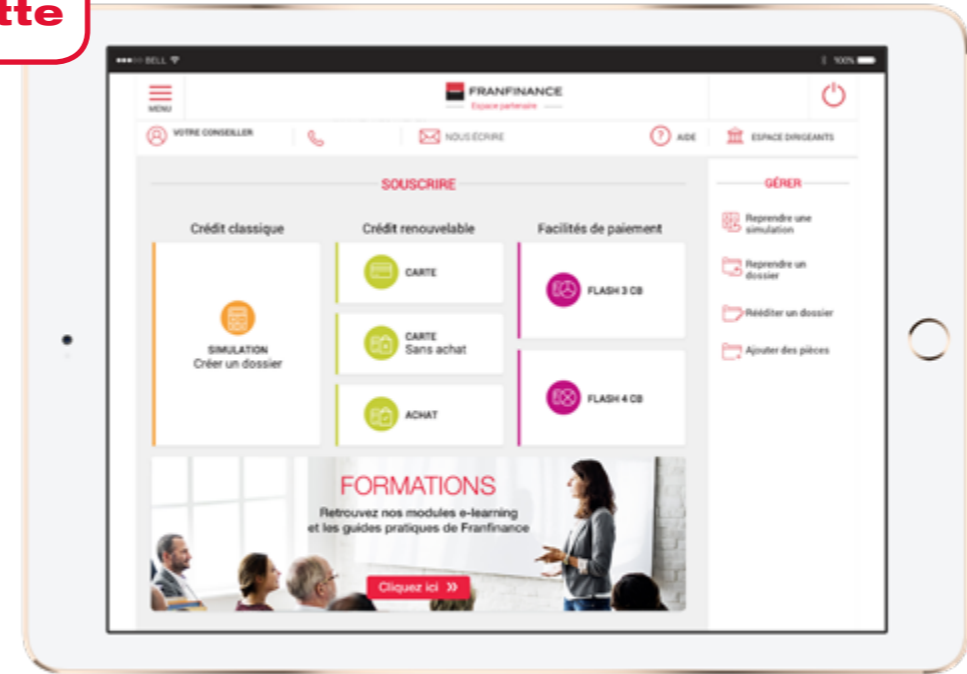
Accédez de façon rapide à l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme dans le menu « *Burger* »

Retrouvez les coordonnées de votre conseiller pour toute demande de renseignement

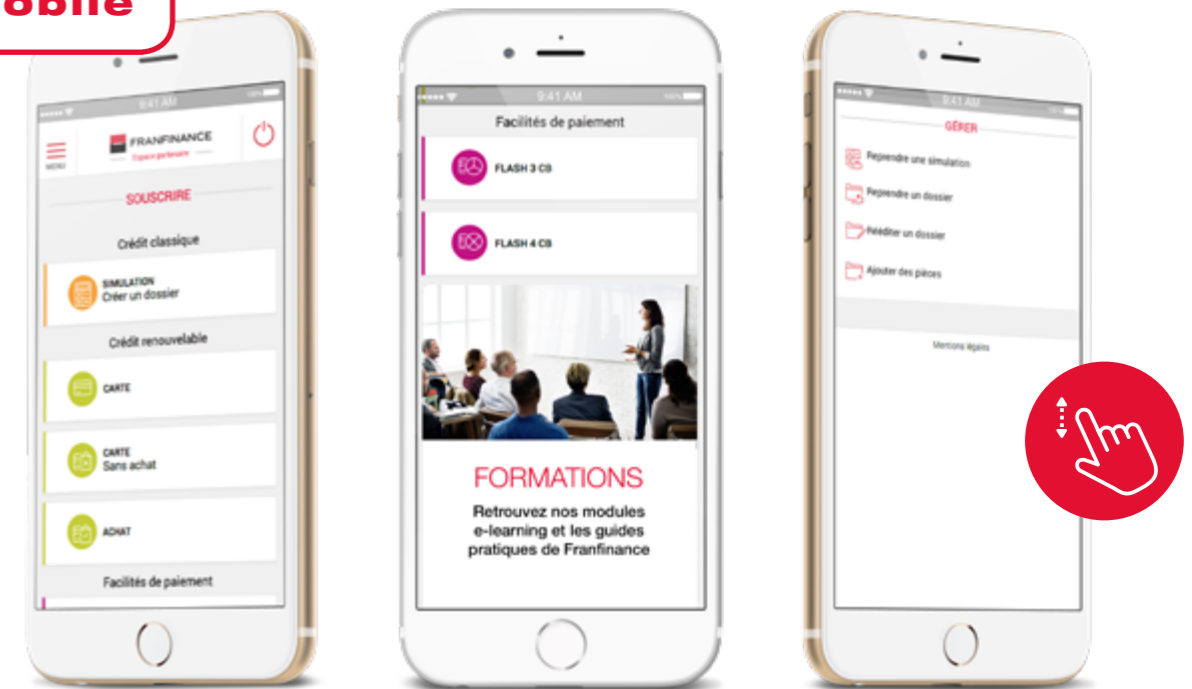
Affichez le guide de l'Espace Partenaire

Sélectionnez le type de crédit

version  
**Tablette**



version  
**Mobile**



# CRÉDIT CLASSIQUE



**PAGE 12** | Saisie d'un dossier

**PAGE 13** | Saisie des critères du dossier de crédit

**PAGE 14** | Choix du barème

**PAGE 15** | Modification des critères

**PAGE 16** | Proposition de financement

**PAGE 17** | Pièces justificatives à joindre au dossier

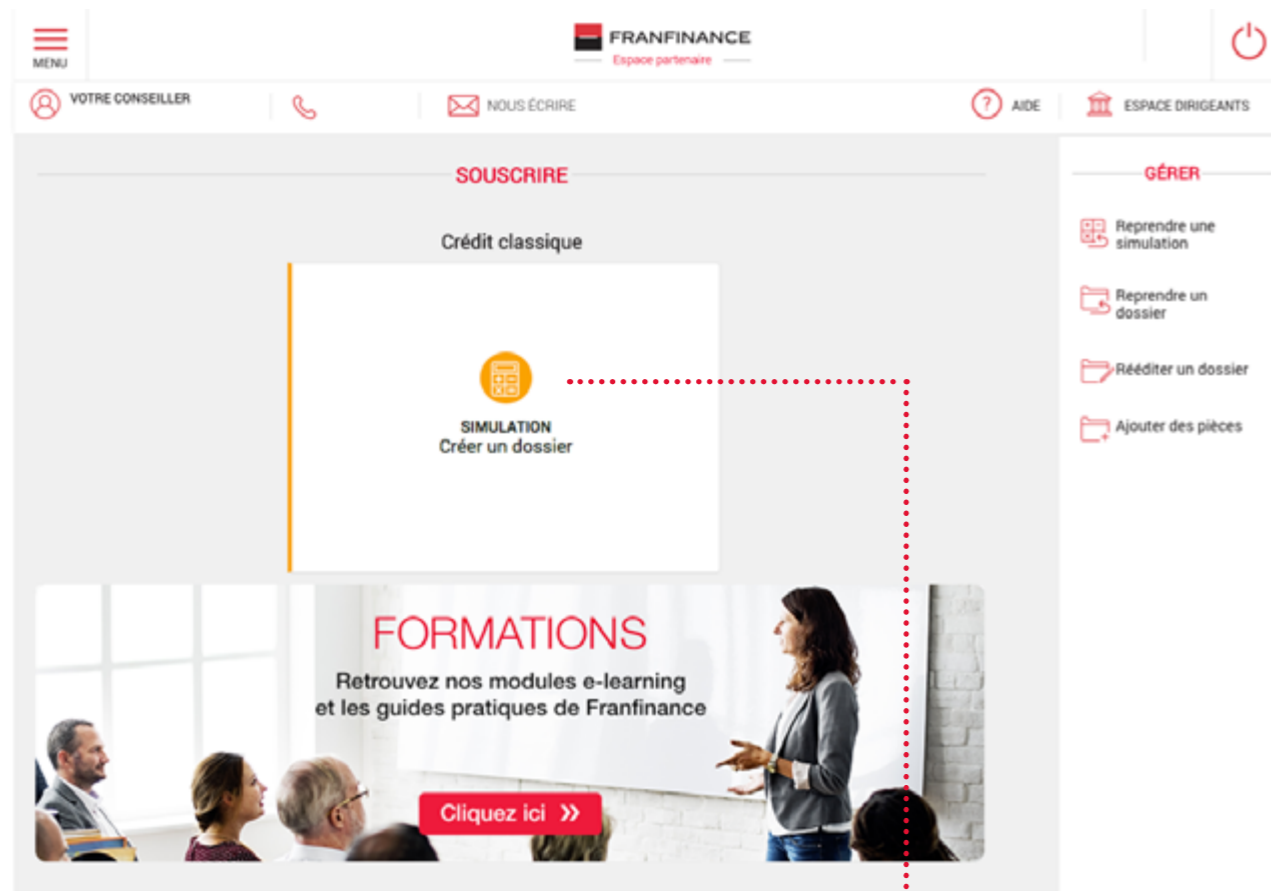
**PAGE 18** | Saisie des informations client

**PAGE 22** | Synthèse de l'offre de financement

**PAGE 24** | Statut du dossier

## SAISIE DES CRITÈRES DU DOSSIER DE CRÉDIT

Une première page s'affiche en fonction du type de crédit choisi.



Cliquez sur **SIMULATION**

Sélectionnez le type de bien concerné par la vente :

- ✓ Sélectionnez
- Adoucisseurs
- Alarme
- Aménagement combles
- Aménagement jardin
- Antennes satellites
- Audio
- Auto : entretien
- Auto : équipement
- Autres
- Bricolage
- Chauffage
- Chauffage solaire

Renseignez la durée **OU** le montant

Proposez l'**assurance** la mieux adaptée à votre client

Renseignez les éléments du financement puis passez à l'**ÉTAPE SUIVANTE**



## CHOIX DU BARÈME

Filtrez vos barèmes

**VOS CRITÈRES**

Montant achat	5000 €
Montant apport	0 €
Financement	5000,00 €
Matériel	Chauffage
Durée des mensualités	12 mois
Assurance	Sans assurance

Modifier

Modifiez à tout moment les critères du dossier en cliquant sur **MODIFIER**

Puis sélectionnez le barème et cliquez sur **VOIR LE RÉSULTAT**

### À NOTER

- **Barème standard** : coût du crédit à la charge de votre client.
- **Barème compensé** : coût du crédit partagé entre votre client et vous.
- **Barème gratuit** : coût du crédit entièrement à votre charge.

## MODIFICATION DES CRITÈRES

version **PC**

Si vous souhaitez modifier les paramètres de simulation, cliquez sur **MODIFIER**

Renseignez les champs puis cliquez sur **VALIDER**

version **Tablette**

Modifiez vos critères sur votre tablette en cliquant sur le volet "**vos critères**" à droite de votre écran

version **Mobile**

Modifiez vos critères sur votre mobile en cliquant sur la fenêtre "**vos critères**" en bas de votre écran



## PROPOSITION DE FINANCEMENT

**CRÉDIT CLASSIQUE**  
Nouvelle simulation

**VOS CRITÈRES**

Montant achat 5000,00 €  
Montant apport 0,00 €  
Financement 5000,00 €  
Matériel Chauffage  
Durée des mensualités 12 mois  
Assurance Sans assurance  
Barème HABITAT 2018 STD 30J  
1<sup>re</sup> échéance 30 jours

**VOS MENSUALITÉS**

Durée	Mensualité
3 mois	1683,08 € / mois
6 mois	847,73 € / mois
9 mois	569,30 € / mois
<b>12 mois</b>	<b>430,10 € / mois</b>
15 mois	346,59 € / mois
18 mois	290,93 € / mois
21 mois	251,18 € / mois
24 mois	221,37 € / mois

**VOTRE SYNTHÈSE**

Libellé	Montant / Valeur
Mensualité avec assurance	- € / mois
Mensualité sans assurance	430,10 € / mois
Coût total du crédit avec assurance	- €
Coût total du crédit sans assurance	161,20 €
Coût mensuel du crédit sans assurance	13,43 € / mois
TAEG	6,06 %
Taux mensuel	0,492 %
Taux débiteur	5,900 %
TAEA	- %
Coût de l'assurance	- €
Coût mensuel de l'assurance	- € / mois
Coût vendeur	0,00 €
Date de validité de l'offre	04.04.2018

**VERSION CLIENT**

Afficher Envoyer Imprimer

**SOUSCRIRE**

Sélectionnez la mensualité la mieux adaptée à votre client parmi celles proposées par l'Espace Partenaire

Synthèse de l'offre de crédit

Vous pouvez afficher la version client de la proposition de financement, l'envoyer par e-mail au client ou l'imprimer

Puis cliquez sur **SOUSCRIRE**

## PIÈCES JUSTIFICATIVES À JOINDRE AU DOSSIER

**CRÉDIT CLASSIQUE**  
Nouvelle simulation

**VOS CRITÈRES**

Montant achat 5000,00 €  
Montant apport 0,00 €  
Financement 5000,00 €  
Matériel Chauffage  
Durée des mensualités 12 mois  
Assurance Sans assurance  
Barème STANDARD 30J  
1<sup>re</sup> échéance 30 jours

**LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES**

CETTE LISTE EST À FOURNIR POUR CHAQUE EMPRUNTEUR.

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour)	<input checked="" type="checkbox"/>
IBAN ou RIB	<input checked="" type="checkbox"/>
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF, ...)	<input type="checkbox"/>
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition, ...)	<input type="checkbox"/>

**INFORMATIONS DE L'ENSEIGNE**

Code vendeur Code vendeur  
Nom du vendeur \* Nom du vendeur  
Prénom vendeur \* Prénom vendeur  
Référence de votre client Référence de votre client  
Numéro de contrat Numéro de contrat

PRÉCÉDENT **SUIVANT**

Les documents cochés sont à joindre obligatoirement au dossier

Complétez les informations vous concernant

Reportez ici le numéro qui figure sur votre contrat papier

Renseignez chacun des **champs obligatoires\*** puis cliquez sur **SUIVANT**

**UNE PIÈCE D'IDENTITÉ EN COURS DE VALIDITÉ**

- Carte Nationale d'Identité
- Ou Passeport
- Ou Carte de Résident de 10 ans
- Pas de permis de conduire (sauf en cas de pièce d'identité périmée)

**UN RIB**

- Domiciliation bancaire en France
- Compte personnel ou compte joint du client
- Pas de compte professionnel
- Pas de compte d'épargne type Livret A



## SAISIE DES INFORMATIONS CLIENT

## SAISIE DES INFORMATIONS CLIENT

Faites glisser le curseur sur **NON** s'il existe un co-emprunteur

Cliquez sur **?** pour plus d'informations sur les 2 zones à remplir

Renseignez chacun des **CHAMPS OBLIGATOIRES (\*)** puis cliquez sur **SUIVANT**

Renseignez obligatoirement une **ADRESSE E-MAIL VALIDE** et un **NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PORTABLE** pour dématérialiser le dossier

À compléter si votre client est hébergé

- Sélectionnez
- Accession à la propriété
  - Autre situation locative
  - Logé(e) par l'employeur
  - Hébergé(e) par parents
  - Locataire
  - Propriétaire

### À NOTER

- **ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ** : signifie qu'un prêt immobilier est encore en cours
- **HÉBERGÉ PAR PARENTS** : joindre une attestation d'hébergement & une copie de la pièce d'identité de l'hébergeur

Renseignez chacun des **CHAMPS OBLIGATOIRES** puis cliquez sur **SUIVANT**



## SAISIE DES INFORMATIONS CLIENT

Renseignez la profession de votre client, son salaire ou revenu net mensuel ainsi que ses charges

Vous devez obligatoirement renseigner les champs Nom employeur, Adresse, Code postal et Ville. Le n° SIREN n'est pas demandé pour les employés

### À NOTER

L'emprunteur doit avoir des **REVENUS FIXES**.  
Pour les clients à leur compte (commerçant, chef d'entreprise, artisan...), renseigner le **N° SIRET** et demander les 2 derniers avis d'imposition.

Suite page suivante ☐☐

## SAISIE DES INFORMATIONS CLIENT

Renseignez chacune des ZONES OBLIGATOIRES (\*) puis cliquez sur SUIVANT


### À NOTER

Vous serez notifié en cas d'erreur : par sécurité, l'appli **CONTRÔLE LA COHÉRENCE DU RIB OU DU BIC / IBAN**.  
Il doit s'agir d'**UN COMPTE COURANT PERSONNEL OU COMPTE JOINT (pas de compte professionnel ou d'épargne)**.



## SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE FINANCEMENT ET VALIDATION DU DOSSIER

Pour chaque champ,  
il est possible de **MODIFIER**  
les informations saisies.  
Cliquez sur le crayon  
pour retourner à  
l'étape correspondante

  
Nous vous invitons à faire  
relire ces informations  
par votre client avant de  
valider la saisie

Suite page suivante 

## SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE FINANCEMENT ET VALIDATION DU DOSSIER

**ASSURANCE SUR  
LE CRÉDIT** et non  
sur le produit vendu

Après vérification, vous n'avez plus  
qu'à **VALIDER** définitivement le  
dossier en cliquant sur **SUIVANT**

### À NOTER

Si l'assurance choisie lors de la simulation n'est pas compatible avec la situation du client, l'application Espace Partenaire proposera automatiquement l'assurance la plus adaptée.



## STATUT DU DOSSIER

**Pré-accepté**

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour)	✓
IBAN ou RIB	✓
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF, ...)	✓
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition, ...)	✓

**En attente d'Accord**

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour)	✓
IBAN ou RIB	✓
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF, ...)	✓
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition, ...)	✓

## STATUT DU DOSSIER

**Refusé**

### PRÉ-ACCEPTÉ

Le profil du client permet à notre outil de délivrer un avis favorable de principe au regard des informations saisies.

Le dossier est au statut **“Pré-accepté automatique”** au niveau de Franfinance.

Franfinance donnera une suite favorable après l'analyse du dossier du client et sous réserve de la réception du contrat dûment daté et signé, accompagné des pièces justificatives en adéquation avec la saisie.

### EN ATTENTE D'ACCORD

Le profil du client ne permet pas à notre outil de délivrer automatiquement un avis.

Il est nécessaire de prendre contact avec votre conseiller.

Suite à votre appel, vous obtiendrez immédiatement un avis sur le dossier et un numéro d'accord.

Dès lors, au niveau de Franfinance, le statut du dossier sera soit :

- **“Accord sous réserves”** en attente de la réception du contrat et des pièces justificatives.
- **“Refusé”**

*Nb : Si le magasin ne contacte pas Franfinance, le dossier reste au statut « TRANSMETTEZ À VOTRE AGENCE ». De même, si le magasin poursuit la souscription sans numéro d'accord, il s'expose à un risque de refus de son dossier après étude par FRANFINANCE.*

### REFUSÉ

Le profil du client ne lui permet pas de souscrire à une offre de crédit.

De fait, sur Espace Partenaire vous n'aurez pas la possibilité d'éditer le contrat de crédit.

Si le client souhaite plus de détail sur la situation, il lui est possible de contacter Franfinance par courrier.

# FLASH 3 CB & FLASH 4 CB



**PAGE 28** | Principes

**PAGE 29** | Saisie d'un dossier

**PAGE 29** | Saisie des critères de simulation

**PAGE 30** | Saisie des informations client

**PAGE 31** | Saisie des coordonnées bancaires

**PAGE 32** | Statut du dossier

## PRINCIPES

## CARACTÉRISTIQUES

Flash 3 CB = 3 fois sans frais  
Flash 4 CB = 4 fois sans frais

- ▶ **Apport obligatoire par CB :**
  - 1/3 du montant total si 3 fois sans frais
  - 1/4 du montant total si 4 fois sans frais
- ▶ **Puis, selon, 2 ou 3 prélèvements bancaires**
- ▶ **Sans co-emprunteur**

## JUSTIFICATIFS À FOURNIR

## Pièce d'identité en cours de validité (recto-verso)

- Carte Nationale d'identité européenne en cours de validité
- Carte Nationale d'identité française périmée à condition d'être complétée par un permis de conduire
- Passeport Européen en cours de validité
- Carte de résident couvrant la durée du financement

- Permis de conduire seul
- Carte d'identité française périmée
- Titre de séjour temporaire
- Récépissé de demande de renouvellement de titre de séjour



## SAISIE DES CRITÈRES DE SIMULATION

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (DN, passeport, titre de séjour)	<input checked="" type="checkbox"/>
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF, ...)	<input type="checkbox"/>
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition, ...)	<input type="checkbox"/>

**MONTANT**

Montant achat \*

Montant apport \*

**MATÉRIEL**

Type matériel \*

**VALIDER**

**VOTRE SYNTHÈSE**

Montant du financement

Montant du crédit

Coût du crédit

Nombre de mensualités

Montant des mensualités

**SUIVANT**

Le montant de l'apport est calculé automatiquement

Sélectionnez le type de bien concerné par la vente

Puis **VALIDER**

Le résultat de la simulation apparaît

Puis cliquez sur **SUIVANT**



## SAISIE DES INFORMATIONS CLIENT

## SAISIE DES COORDONNÉES BANCAIRES

Cliquez sur ? pour plus d'informations sur les 2 zones à remplir

Renseignez obligatoirement un NUMÉRO DE TÉLÉPHONE et une ADRESSE E-MAIL pour dématérialiser le dossier



Renseignez chacun des champs obligatoires puis cliquez sur **SUIVANT**

- La Carte Bancaire utilisée doit être impérativement celle du client
- La date de validité de la Carte Bancaire doit être supérieure à 3 mois

• **CARTES REFUSÉES** : VISA Electron, MasterCard Maestro et e-Carte Bleue







## STATUT DU DOSSIER



### Dossier PRÉ-ACCEPTÉ

**DÉMATÉRIALISEZ**  
le dossier de crédit

**IMPRIMEZ** le contrat  
de crédit

Fonctionnalité proposée par Franfinance lors du passage en caisse. Rapprochez-vous de votre conseiller Franfinance pour plus d'informations

Le dossier est « **PRÉ-ACCEPTÉ** » : Passez à la phase de dématérialisation en cliquant sur « **DÉMATÉRIALISÉ** »



**Ne pas oublier d'encaisser l'apport !**

Pour dématérialiser ou imprimer le contrat de crédit, reportez-vous à la partie « **ÉDITION D'UN DOSSIER** » du guide Espace Partenaire **page 36**.

## STATUT DU DOSSIER



### Dossier REFUSÉ

Le dossier est « **REFUSÉ** » : Vous ne pouvez pas proposer le financement à votre client, avec qui vous devrez trouver un autre mode de paiement

# ÉDITION D'UN DOSSIER



**PAGE 36** | Imprimer le dossier de crédit

**PAGE 38** | Dématérialiser le dossier de crédit sur Desktop

**PAGE 38** | L'application dém@t'+ en 6 étapes

**PAGE 39** | Matériel requis pour dém@t'+

**PAGE 40** | Choix de dématérialiser le contrat de crédit

**PAGE 41** | Acceptation du processus dématérialisé

**PAGE 42** | Ajout des pièces justificatives

**PAGE 43** | Lecture et signature du contrat

**PAGE 46** | Dématérialiser le dossier de crédit sur tablette et mobile

**PAGE 46** | L'application dém@t'+mobile en 6 étapes

**PAGE 47** | Matériel requis pour dém@t'+mobile

**PAGE 48** | Photographie des pièces justificatives

**PAGE 50** | Lecture du contrat et acceptation des clauses

**PAGE 51** | La signature électronique du contrat

**PAGE 52** | Finalisation de la souscription

**PAGE 53** | Attestation de livraison, demande de financement et Mandat SEPA



## CHOIX D'IMPRIMER LE DOSSIER DE CRÉDIT

## CHOIX D'IMPRIMER LE DOSSIER DE CRÉDIT



Pensez à joindre l'ensemble des pièces justificatives au dossier !

### DOSSIER DE CRÉDIT CLASSIQUE

SI LE MONTANT DU CRÉDIT EST **INFÉRIEUR OU ÉGAL À 3 000 € :**

▶ **UNE PIÈCE D'IDENTITÉ EN COURS DE VALIDITÉ**

- Carte Nationale d'Identité
- Passeport
- Carte de Résident de 10 ans valable durant la durée du prêt

SI CNI française et/ou le passeport français du client est périmé, il est possible en complément de fournir le permis de conduire du client.

▶ **UN RIB**

- Domiciliation bancaire en France
- Compte personnel ou compte joint du client
- Pas de compte professionnel
- Pas de compte d'épargne type Livret A

SI LE MONTANT DU CRÉDIT EST **SUPÉRIEUR À 3 000 €**, joignez en plus des pièces ci-dessus :

▶ **UN JUSTIFICATIF DE DOMICILE**

- La dernière quittance : électricité, eau, gaz ou loyer...

▶ **UN JUSTIFICATIF DE REVENUS**

- Pour les salariés : le dernier bulletin de salaire
- Pour les non salariés : les 2 derniers avis d'imposition complets
- Pour les retraités : le dernier avis d'imposition ou les bulletins de retraite

Dans le cadre d'une **vente à domicile**, un **bon de commande** est nécessaire au montage du dossier.

### DOSSIER FLASH 3 CB & FLASH 4 CB

Pour les dossiers Flash 3 CB & Flash 4 CB, seule une pièce d'identité en cours de validité est nécessaire.

Après avoir obtenu un accord de principe, vous pouvez **IMPRIMER LE DOSSIER DE CRÉDIT**

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour)	✓
IBAN ou RIB	✓
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF, ...)	
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition, ...)	

### RAPPEL

Un dossier de crédit est composé de **4 DOCUMENTS** :

- **LA FISE : 2 exemplaires à compléter, dont un à remettre au client.**
- **LA FICHE DE DIALOGUE : 2 exemplaires à signer, dont un à remettre au client.**
- **LE CONTRAT DE CRÉDIT : 4 exemplaires à faire signer.**
- **LA DOCUMENTATION ASSURANCE : à remettre au client.**

Pour les dossiers **Flash 3 CB** et **Flash 4 CB**, le dossier de crédit est uniquement composé du **contrat de crédit**.

## L'APPLICATION DÉM@T'+ EN 6 ÉTAPES

### ÉTAPE

1

Choix de dématérialiser le contrat



2

Validation de la pop-in processus de dématérialisation par le(s) client(s)



3

Numérisation des documents



4

Lecture et signature du contrat



5

Archivage et stockage de l'offre de contrat de crédit



6

Accès au contrat par le client sur son Espace dédié sécurisé

## MATÉRIEL REQUIS POUR LA DÉMATÉRIALISATION DE VOS CONTRATS

Un équipement sur-mesure pour la dématérialisation :



**1 SCANNER**  
pour numériser  
les documents



**1 TABLETTE DE SIGNATURE**  
pour la signature  
électronique

### IMPORTANT

Pour bénéficier de Dém@t'+, le client doit fournir :

- un numéro de téléphone portable
- une adresse e-mail valide

S'il existe un co-emprunteur, un deuxième numéro de téléphone portable, différent de celui de l'emprunteur, sera nécessaire.

## CHOIX DE DÉMATÉRIALISER LE CONTRAT DE CRÉDIT

Vous venez de saisir l'ensemble des informations nécessaires à la demande d'un crédit sur Espace Partenaire et avez obtenu un pré-accord ou un n° d'accord.

**FRANFINANCE**  
Espace partenaire

VOTRE CONSEILLER | NOUS ÉCRIRE | AIDE | ESPACE DIRIGEANTS

**CRÉDIT CLASSIQUE**  
Nouvelle simulation

INFORMATIONS VENDEUR | IDENTITÉ | COORDONNÉES | EMPLOI & INFOS BANCAIRES | SYNTHÈSE | DÉCISION

**DÉCISION**

**ACCORD VALIDÉ**

VOTRE NUMÉRO D'ACCORD : 8608 000941  
 NUMÉRO DE CONTRAT : 11092116745

**DÉMATÉRIALISÉ** | PAPIER

**PIÈCES JUSTIFICATIVES**

CETTE LISTE EST À FOURNIR POUR CHAQUE EMPRUNTEUR.

Type de document	Obligatoire
Pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, titre de séjour)	✓
IBAN ou RIB	✓
Justificatif de domicile (quittance de loyer, EDF...)	✓
Justificatif de revenu (dernier bulletin de salaire, dernier avis d'imposition...)	✓

**VOS CRITÈRES**

Montant achat	8700 €
Montant apport	900 €
Financement	7 800 €
Matériel	Bague
Durée des mensualités	48 mois
Assurance	DIM + CHOM
Barème	Habitat 2016 e STD
1 <sup>er</sup> échéance	30 jours

Une fois l'avis favorable obtenu ou le n° d'accord renseigné, vous pouvez commencer le processus de dématérialisation en cliquant sur "**DÉMATÉRIALISÉ**". Une pop-in apparaît vous demandant d'informer l'emprunteur (et son co-emprunteur le cas échéant) qu'un e-mail contenant la FISE va lui/leur être envoyé.

## 1 ACCEPTATION DU PROCESSUS DÉMATÉRIALISÉ

**CRÉDIT CLASSIQUE**  
Contrat électronique n° 10988986997

**COMMENT CRÉER UN DOSSIER**

CRÉER UN DOSSIER ÉLECTRONIQUE EN SEULEMENT 3 ÉTAPES :

ÉTAPE 1: ACCEPTATION DU PROCESSUS DÉMATÉRIALISÉ

ÉTAPE 2: AJOUT DES PIÈCES JUSTIFICATIVES

ÉTAPE 3: LECTURE ET SIGNATURE DU CONTRAT

**SUIVANT**

**Validation à faire par MR XX XX**  
 Merci de lire et de sélectionner votre choix.

**CONTRAT ÉLECTRONIQUE**

En ma qualité d'emprunteur, je reconnais que la signature manuelle que j'effectue sur la tablette vaut signature valable du contrat de crédit et éventuelle assurance emprunteur qui m'a été présentée et engagement plein et entier de ma part. J'accepte ce mode de signature et je reconnais que mon consentement, formalisé par ma signature, a été donné librement. J'atteste que l'intermédiaire de crédit m'a bien informé(e) :

- que du fait de la nature du service financier fourni, les documents pré-contractuels et contractuels seront fournis sur un support durable autre que le papier.
- que le contrat de crédit serait consultable en ligne étant précisé que l'URL et l'identifiant me permettant d'y avoir accès me seront communiqués par courriel et le mot de passe par sms.

Je reconnais avoir été informé de la possibilité d'opter pour le support papier dans la poursuite de mes relations avec le prêteur.

**ANNULER** | **VALIDER**

⚠ Veuillez présenter cet écran à votre client. Celui-ci doit valider cette étape lui-même. La validation du co-emprunteur (le cas échéant) est également nécessaire. En cliquant sur "**VALIDER**" le parcours de dématérialisation continu. En cliquant sur "**ANNULER**" le client peut choisir d'imprimer le contrat.



## 2 AJOUT DES PIÈCES JUSTIFICATIVES

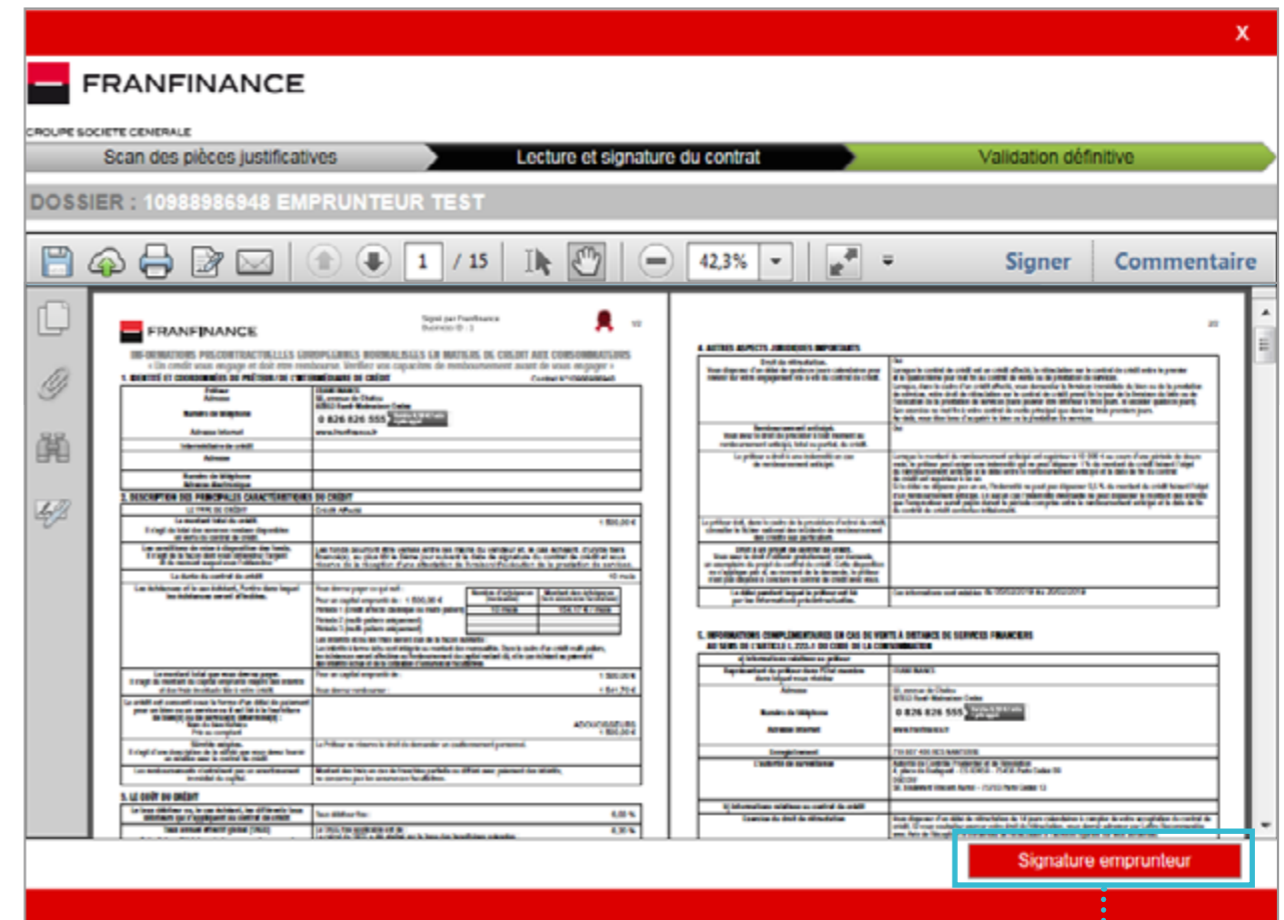
## 3 LECTURE ET SIGNATURE DU CONTRAT

Une fois les pièces scannées, l'offre s'affiche. Faites la relire à votre client.



Arrivée à cette étape, l'e-mail contenant la FISE est envoyé aux clients. **SCANNEZ** les documents requis dans chaque catégorie en ouvrant les onglets un à un

Refaire autant de fois la manipulation qu'il y a de pièces à scanner, puis **VALIDER LES PIÈCES**.  
 Bien penser à numériser le recto et le verso de votre pièce d'identité.



Si votre client est OK, faites le **SIGNER**

### En vente à domicile :

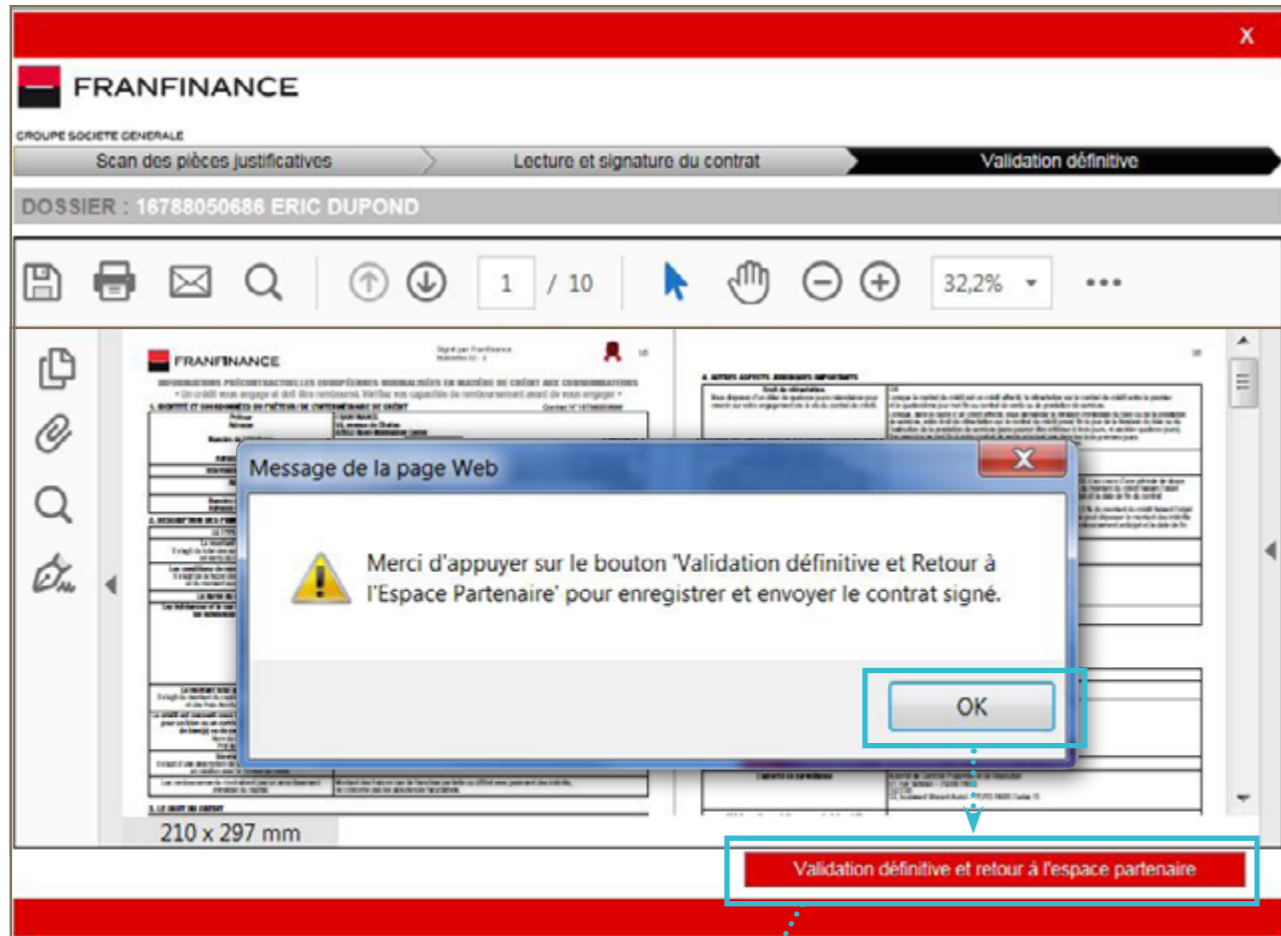
La signature physique du client est requise. Le bordereau de livraison ainsi que le mandat SEPA seront envoyés sur votre adresse e-mail une fois le processus de dématérialisation terminé. Vous devrez alors imprimer et faire signer le mandat SEPA au client. Le client reçoit également le bordereau de rétractation sur son adresse e-mail.

### En vente en magasin :

La validation ainsi que la signature de l'emprunteur sont réalisées sur la tablette de signature électronique. Le mandat SEPA est directement intégré dans les pièces à signer. Vous recevez un e-mail contenant la demande de financement à imprimer et signer par le client (et son co-emprunteur le cas échéant). L'emprunteur et le co-emprunteur (dans le cas où il y en a un) reçoivent un e-mail avec le bordereau de rétractation une fois le processus de dématérialisation terminé. Vous recevez également le bordereau de livraison par e-mail au même moment. Il faudra alors demander à l'emprunteur (et au co-emprunteur) de vérifier qu'il(s) a/ont reçu cet e-mail.

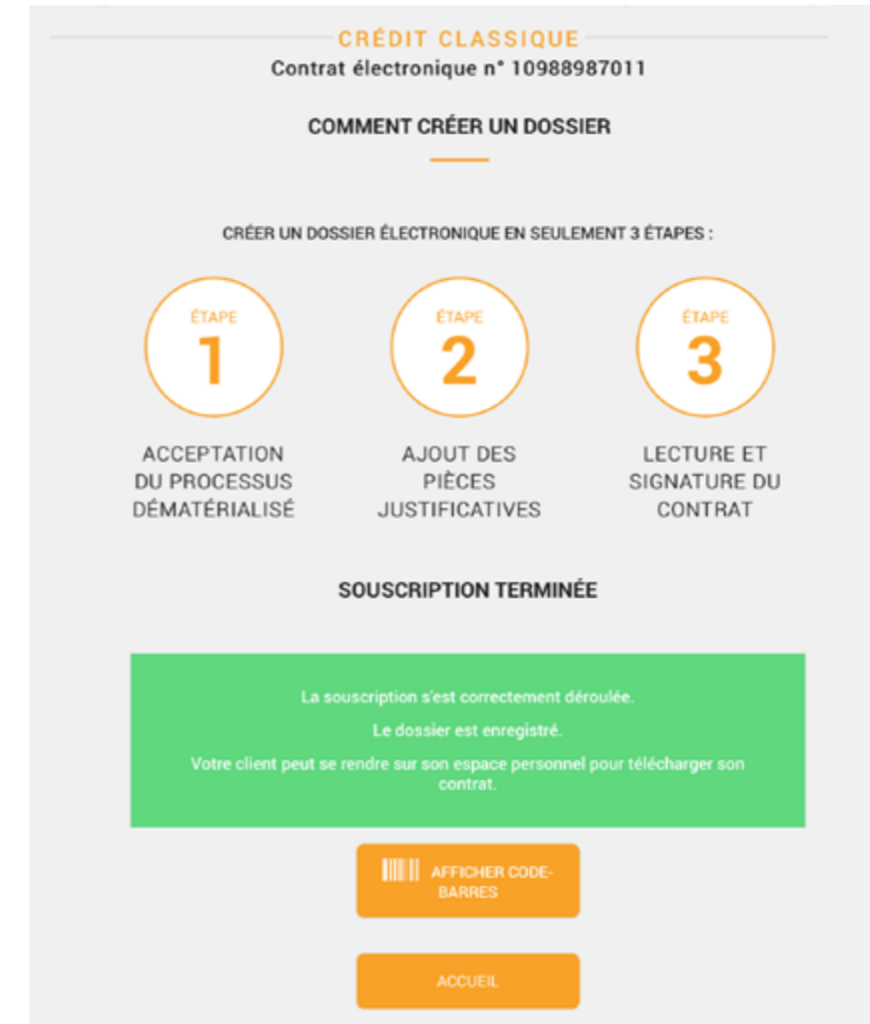
### 3 LECTURE ET SIGNATURE DU CONTRAT

### 3 LECTURE ET SIGNATURE DU CONTRAT



Cliquez sur **OK** et ensuite sur **VALIDATION DÉFINITIVE ET RETOUR À L'ESPACE PARTENAIRE**.

Ce n'est qu'à cette étape que votre dossier est validé.



La demande est à présent validée et le process de dématérialisation terminé.

Vous-même ainsi que vos clients reçoivent les e-mails pré-cités (bordereau de livraison, bordereau de rétractation, mandat SEPA)

#### À SAVOIR :

Conformément à la réglementation RGPD, un mail contenant l'annexe GDPR prospect est envoyé aux clients uniquement dans le cas où le dossier n'est pas imprimé (abandonné) ou la dématérialisation non finalisée.



## L'APPLICATION DÉM@T'+MOBILE EN 6 ÉTAPES

### ÉTAPE

1

Photographie  
des pièces justificatives du client

2

Lecture et validation des clauses  
relatives au dossier de crédit

3

Signature électronique  
du contrat de crédit par le client

4

Finalisation de la souscription,  
envoi par e-mail au vendeur du mandat SEPA  
et de l'Attestation de Livraison

5

Lors de la livraison,  
signature par le client de l'Attestation de  
Livraison et du Mandat SEPA

6

Envoi par le vendeur du mandat SEPA,  
de l'Attestation de Livraison et de la  
Convention sur la preuve, signés du client

## MATÉRIEL REQUIS POUR LA DÉMATÉRIALISATION DE VOS CONTRATS

La solution Dem@t'+ Mobile  
a été développée afin d'être  
compatible pour :



Android



iOS

Aucune application  
n'est à télécharger



Pour une utilisation optimale de la  
solution, nous vous recommandons de  
vous équiper :

- **d'une Tablette ≥ 10 pouces**,  
disposant d'un appareil-Photo Numérique  
intégré (APN) ≥ 5 Mpx avec Auto-Focus





## PHOTOGRAPHIE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES

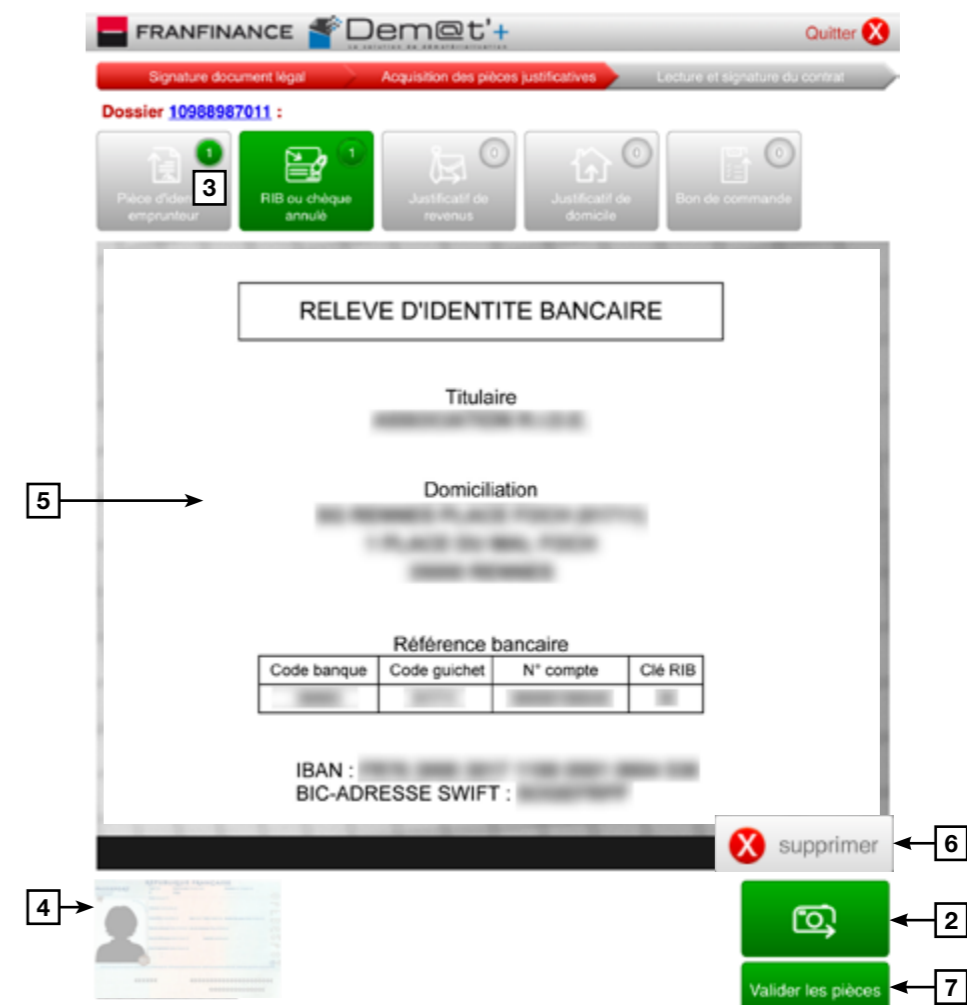
Le contrat de crédit doit être accompagné des documents suivants :



- A partir de l'appareil photo de votre tablette prenez en photo les pièces justificatives de votre client.
- **Vous pouvez recommencer les prises de photos, autant de fois que nécessaire.**
- **Veillez à réunir des conditions optimales pour la prise de photos, à savoir :**
  - un éclairage suffisant
  - un bon cadrage du support à photographier
  - position du flash en mode automatique
  - une qualité et une résolution de l'appareil photo au niveau maximal

- 1** Sélectionnez le type de justificatif à photographier.
- 2** Cliquez sur le bouton pour prendre la photo. Vous pouvez alors photographier le document. **Cliquez sur Enregistrer pour conserver votre photo** ou sur Annuler pour en reprendre une nouvelle.
- 3** Une fois la photo enregistrée, un visuel indique le nombre de photos présentes pour le type de justificatif sélectionné.
- 4** Une fois le chargement terminé, la photo apparaît en bas de l'écran. **Vous pouvez prendre plusieurs photos pour la même typologie de document.**
- 5** La photo qui apparaît au centre de l'écran est **un zoom de la photo enregistrée.**
- 6** Si la photo ne vous convient pas, vous pouvez la supprimer en cliquant sur le bouton «Supprimer».
- 7** Une fois l'ensemble des pièces justificatives photographiées, cliquez sur «**Valider les pièces**» pour passer à l'étape suivante.

N'appuyez sur le bouton «**Valider les pièces**» qu'une fois le chargement de toutes les pièces finalisé.





## LECTURE DU CONTRAT ET ACCEPTATION DES CLAUSES

Cette étape permet de faire visualiser à votre client les documents pré-contractuels et contractuels. Dans le cas d'un co-emprunteur, ce dernier devra valider les mêmes étapes.



Une fois la lecture finie, vous pouvez passer à l'étape de signature, en cliquant sur le bouton «signature emprunteur»

## LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DU CONTRAT

**A** Acceptation de la signature électronique



Cochez la case puis cliquer sur **Valider**

**B** Validation du certificat de signature électronique



Cliquez sur **Valider**

À l'aide du stylet, faites signer le contrat par le client sur la tablette.

Cliquez sur «recommencer» si votre client souhaite refaire sa signature



Cliquez sur «valider» après que votre client ait signé

## VALIDATION DES CLAUSES DU CONTRAT DE CRÉDIT

Différentes clauses devront être acceptées par le client avant la signature définitive du contrat.

**A** Choix de l'assurance



Cliquez sur l'option choisie, puis cliquer sur **Valider**

**B** Caractéristiques du crédit



Cochez la case puis cliquer sur **Valider**

**C** Acceptation des clauses pré-contractuelles et contractuelles du crédit



Cochez la case puis cliquer sur **Valider**

**En présence d'un co-emprunteur, ce dernier devra également valider les clauses et signer sur la tablette.**

La signature de l'emprunteur (et du co-emprunteur le cas échéant) se positionne automatiquement dans les cases du contrat prévues à cet effet.

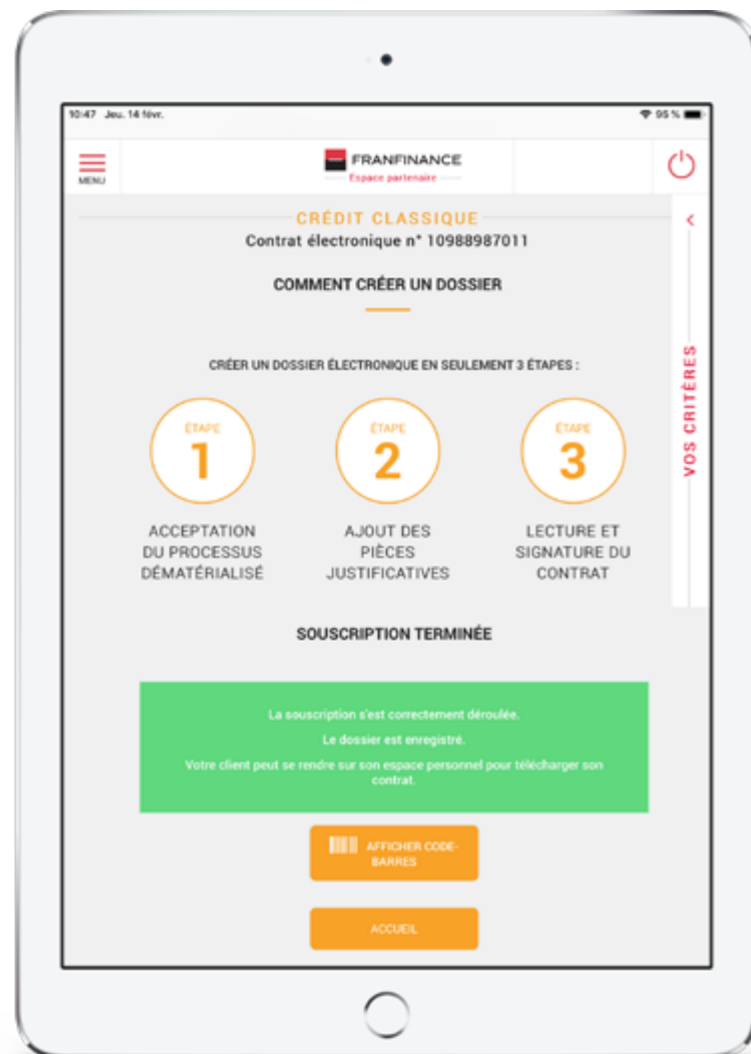
**N'oubliez pas de cliquer sur le bouton** pour terminer le processus





## FINALISATION DE LA SOUSCRIPTION

Une fois la dématérialisation du contrat terminée, vous retournez sur Espace Partenaire. La souscription du contrat de crédit est à présent finalisée.



Parallèlement, vous recevrez par e-mail l'**attestation de Livraison** et le **Mandat SEPA**. Ces documents devront être conservés et à faire **signer par votre client lors de la livraison de la commande**. Dans le cas où vous ne recevez pas cet e-mail, **rapprochez vous de votre Groupe d'Activité habituel** qui pourra vous l'envoyer.

## ATTESTATION DE LIVRAISON, DEMANDE DE FINANCEMENT ET MANDAT SEPA

Précédemment à la livraison et/ou l'installation du bien ou l'exécution de la prestation de service, imprimez l'Attestation de Livraison ainsi que le mandat SEPA.

L'Attestation et le Mandat SEPA sont préremplis à partir des informations saisies lors du montage du dossier de crédit sur Espace Partenaire.

**L'attestation de livraison doit être signée par le client après la livraison et/ou l'installation du bien ou de l'exécution de la prestation de service.** Dans le cas de la vente à domicile, le mandat SEPA ne peut pas être signé par le client avant le 8<sup>e</sup> jour à compter de la date de la vente.

Envoyez par courrier ces documents signés par la main du client à notre centre de numérisation :

**SCAN+**  
**Franfinance**  
**TSA - 18001**  
**59 887 LILLE Cedex 9**



Attestation de Livraison, demande de financement et Mandat de prélèvement SEPA

## CAS PARTICULIER

En cas de faible connexion internet, seules les photos des justificatifs d'identité et le RIB du client peuvent être transmis dans le parcours de souscription Dem@t'+ Mobile.

Les autres pièces justificatives pourront alors être photographiées et transmises a posteriori du parcours.

# AUTRES FONCTIONNALITÉS



PAGE **56** | Reprendre une simulation

PAGE **57** | Reprendre un dossier

PAGE **58** | Rééditer un dossier

PAGE **59** | Ajouter des pièces

PAGE **60** | Suivi des dossiers/achats



Accédez de façon rapide à ces fonctionnalités sur le côté droit de la page d'accueil et dans le menu.

Renseignez le numéro de simulation pour **REVENIR SUR LA SIMULATION.**

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rééditer un dossier
- Ajouter des pièces

**RECHERCHER UNE SIMULATION**

Numéro de simulation \*

**RECHERCHER**

Renseignez le nom et le prénom de votre client pour **REPRENDRE UN DOSSIER.**

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rééditer un dossier
- Ajouter des pièces

**RECHERCHER UN DOSSIER À REPRENDRE**

Nom du client \*

Prénom du client \*

**RECHERCHER**

**DOSSIERS À REPRENDRE**

Nom	Prénom	Montant d'achat	Bedtime	Durée	Date de souscription	Type de dossier	Etat du dossier
SURINT	MARIE	9000.00	ATQ/IND (STANDARD 35)	12	23.11.2017	CC	T

**PRÉCÉDENT**

Cliquez sur la ligne pour revenir sur la dernière étape validée

### À NOTER

Le numéro de simulation figure sur les simulations remises aux clients par e-mail ou imprimées. Seules les simulations en cours de validité peuvent être reprises.

### À NOTER

Pour les recherches par Nom/Prénom, saisir les caractères accentués. Voici les cas où un dossier peut être repris :

- Dossier interrompu pendant le montage
- Dossier à finaliser "transmettez agence"
- Dossier à finaliser "avis favorable"
- Dossier avec un parcours Dém@t' à finaliser (Dém@t'+mobile uniquement)



**RÉIMPRIMEZ UN CONTRAT** en renseignant le nom et le prénom de votre client ou son n° de contrat.

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rééditer un dossier**
- Ajouter des pièces

**RECHERCHER UN DOSSIER À RÉÉDITER**

Nom du client \*

Prénom du client \*

OU

Numéro de contrat \*

**RECHERCHER**

**AJOUTEZ DES PIÈCES** au dossier en renseignant le nom et le prénom du client ou le numéro du contrat.

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rééditer un dossier
- Ajouter des pièces**

**RECHERCHER UN DOSSIER ÉLECTRONIQUE**

Nom du client \*

Prénom du client \*

OU

Numéro de contrat \*

**RECHERCHER**

Sélectionnez le dossier puis cliquez sur **AJOUTER DES PIÈCES.**

**AJOUT DE PIÈCES AU DOSSIER ÉLECTRONIQUE**

**INFORMATION DU CONTRAT**

NOM : TEST TEST  
CONTRAT N° : 11092116745

**PIÈCES ATTACHÉES AU DOSSIER**

RIB Ou chèque annulé	15/06/2017 14:00:26	
Justificatif d'identité	15/06/2017 14:00:26	
Contrat	15/06/2017 14:00:26	

VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ D'AJOUTER UNE OU DES PIÈCES JUSTIFICATIVES AU DOSSIER

**AJOUTER DES PIÈCES**

### À NOTER

La réédition d'un dossier concerne les cas suivants :

- Dossier à finaliser "transmettez agence"
- Dossier à finaliser "avis favorable"
- Dossier avec un parcours Dém@t' interrompu qui ne peut être repris (concerne uniquement la Dém@t' Desktop)



Accédez de façon rapide à ces fonctionnalités sur le côté droit de la page d'accueil et dans le menu.

## SUIVI DOSSIER / ACHATS : DOSSIER EN ALERTE

**Crédit classique**

- Simulation / Dossier
- Reprise simulation
- Reprise dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces justificatives
- Suivre dossiers / Achats**

**SUIVRE DES DOSSIERS / ACHATS**

**DOSSIERS EN ALERTE**    DOSSIER À J-30    DOSSIER UNITAIRE

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces
- Opérations sur le compte

En cliquant sur « dossier en attente » vous aurez la possibilité de consulter la liste des dossiers arrivant à échéance et qui n'ont pas été validés par Franfinance.

**SUIVRE DOSSIERS / ACHATS EN ALERTE**

Numéro de compte     Statut du dossier

Nom du client     Nom vendeur

Prénom du client     Date de début souscription

Type de crédit     Date de fin souscription

Numéro de compte / contrat	Nom	Prénom	Montant d'achat / du dossier	Statut du dossier	État du dossier	Date de souscription	Date de fin de validité du dossier	Type de crédit
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	14/11/2018	14/03/2019	Personnelle
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	4800.00 €	Refusé	Terminé	14/11/2018	14/02/2019	Personnelle

1

EXPORTER

ACCUEIL



Accédez de façon rapide à ces fonctionnalités sur le côté droit de la page d'accueil et dans le menu.

**Crédit classique**

- Simulation / Dossier
- Reprise simulation
- Reprise dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces justificatives
- Suivre dossiers / Achats**

**SUIVRE DES DOSSIERS / ACHATS**

DOSSIERS EN ALERTE | **DOSSIER À J-30** | DOSSIER UNITAIRE

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces
- Opérations sur le compte

En cliquant sur « dossier à J-30 », vous aurez accès à un récapitulatif des dossiers et achats souscrits sur les 30 derniers jours.

## SUIVI DOSSIER / ACHATS : DOSSIER À J-30

**SUIVRE DOSSIERS / ACHATS J-30**

Numéro de compte:  Statut du dossier:

Nom du client:  Nom vendeur:

Prénom du client:  Date de début souscription: JJ MM AAAA

Type de crédit:  Date de fin souscription: JJ MM AAAA

Numéro de compte / contrat	Nom	Prénom	Montant d'achat / du dossier	Statut du dossier	État du dossier	Date de souscription	Date de fin de validité du dossier	Type de crédit
1111111111	BOU	BOU	0.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	27/02/2019	27/06/2019	Pré-achet
1111111111	BOU	BOU	0.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	27/02/2019	27/06/2019	Pré-achet
1111111111	BOU	BOU	0.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	26/02/2019	26/06/2019	Pré-achet
1111111111	BOU	BOU	1100.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	21/02/2019	21/01/2020	Pré-achet
1111111111	BOU	BOU	1800.00 €	Pré-ok : en attente dossier	-	21/02/2019	21/01/2020	Pré-achet

1

EXPORTER

ACCUEIL





Accédez de façon rapide à ces fonctionnalités sur le côté droit de la page d'accueil et dans le menu.

**Crédit classique**

- Simulation / Dossier
- Reprise simulation
- Reprise dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces justificatives
- Suivre dossiers / Achats**

**SUIVRE DES DOSSIERS / ACHATS**

DOSSIERS EN ALERTE    DOSSIER À J-30    **DOSSIER UNITAIRE**

**GÉRER**

- Reprendre une simulation
- Reprendre un dossier
- Rédiger un dossier
- Ajouter des pièces
- Opérations sur le compte

**RECHERCHER UN DOSSIER À SUIVRE**

\* Champ obligatoire

Numéro de contrat \*

**RECHERCHER**

La fonction « dossier unitaire » vous permet de rechercher un dossier à partir du numéro de contrat. Cliquez sur « dossier unitaire » puis rentrez le numéro de contrat concerné pour consulter le dossier.

## SUIVI DOSSIER / ACHATS : DOSSIER UNITAIRE

**SUIVRE DOSSIER / ACHAT UNITAIRE**

Numéro de compte / contrat	Nom	Prénom	Montant d'achat / du dossier	Statut du dossier	État du dossier	Date de souscription	Date de fin de validité du dossier	Type de crédit
123456789	LEMOINE	JEAN	1000.00 €	Accepté	-	27/02/2019	27/05/2019	Prêt immobilier
123456789	LEMOINE	JEAN	1500.00 €	Accepté	-	19/02/2019	19/05/2019	Prêt immobilier

1

**EXPORTER**

**ACCUEIL**

**DÉTAIL D'UN DOSSIER / ACHAT**

**COORDONNÉES CLIENT**

Crédit Nom et prénom

**DÉTAIL DU DOSSIER / ACHAT**

Montant de la mensualité avec assurance	Montant de la mensualité sans assurance	Montant du dossier / de l'achat
Type d'assurance	Coût assurance mensuel	Date de crédit
Agis à charge du vendeur	Référence du client dans l'emprunt	Type de barème
Date de souscription	Méthode de versement	
Type de signature		
Nom et prénom du vendeur		

Une pop-up s'affiche alors et vous permet de consulter les informations relatives au dossier.