

VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE GUIDÉ



**Un crédit vous engage et doit être remboursé.
Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

L'ESPACE CLIENT CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Votre Espace Client, étape par étape.



SOMMAIRE

SUIVEZ LE GUIDE !

1 Découvrez votre Espace Client

Qu'est-ce que l'Espace Client Crédit à la consommation ? p.1

Comment accéder à votre Espace Client Crédit à la consommation ? p.2

2 Suivez les étapes de votre demande

Les 5 étapes de votre demande de Prêt personnel p.3

Les 4 étapes de votre demande de Crédit Renouvelable p.4

3 Complétez votre dossier en téléchargeant les pièces justificatives manquantes p.5

4 Consultez les informations de votre crédit en cours p.6

5 Gérer votre crédit p.7

6 Besoin d'aide sur votre crédit ? p.9



Qu'est ce que l'Espace Client Crédit à la consommation ?



La Banque Postale complète vos services en ligne en ajoutant à votre Espace Client Internet une fonctionnalité qui vous permet de suivre votre Crédit à la consommation.

L'Espace Client Crédit à la consommation est une nouvelle fonctionnalité disponible sur votre Espace Client Internet, accessible depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre mobile/smartphone sur le site internet labanquepostale.fr (et prochainement sur l'application mobile La Banque Postale)

Il vous permet :

- de suivre l'état d'avancement de vos demandes de crédit,
- de télécharger des pièces justificatives manquantes pour vos demandes en cours,
- d'avoir accès aux informations essentielles de votre contrat,
- d'être rappelé(e) par un de nos conseillers gratuitement, en cas de besoin.



COMMENT ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT CRÉDIT À LA CONSOMMATION ?

Cliquez sur l'onglet "Consulter" puis sur "Prêts"

Visualisez ici l'ensemble de vos crédits. En cliquant sur le crédit concerné, vous accédez aux informations détaillées de votre crédit : date et montants de vos échéances, montant restant à rembourser, etc...

Signez électroniquement votre contrat en attente de signature.

ESPACE CLIENT LA BANQUE POSTALE

Aide Mon profil

CONSULTER GÉRER CONTACTER SOUSCRIRE

Mes comptes & contrats

Comptes bancaires Épargne & placements **Prêts** Assurances & prévoyances

- Prêt personnel auto** N°60060162670289 Remboursement en cours Prochain prélèvement le 10/05/2020 de 224€
Montant initial demandé : 12.000,00 €
Montant restant dû : 11.102,80 €
- Prêt personnel auto** N°60060162670289 Remboursement en cours **Crédit en situation d'impayé : régularisez votre mensualité ici**
Montant initial demandé : 12.000,00 €
Montant restant dû : 11.102,80 €
- Prêt personnel auto** N°60060162670289 Prêt remboursé intégralement 12.000,00 €
Montant initial demandé : 12.000,00 €
Montant restant dû : 0 €
- Crédit renouvelable** N°60060162670289 + 1.500,00 €
Montant maximum autorisé : + 1.500,00 €
Montant utilisé : 0 €

[Demande de fonds instantanée](#) [Espace de gestion](#)

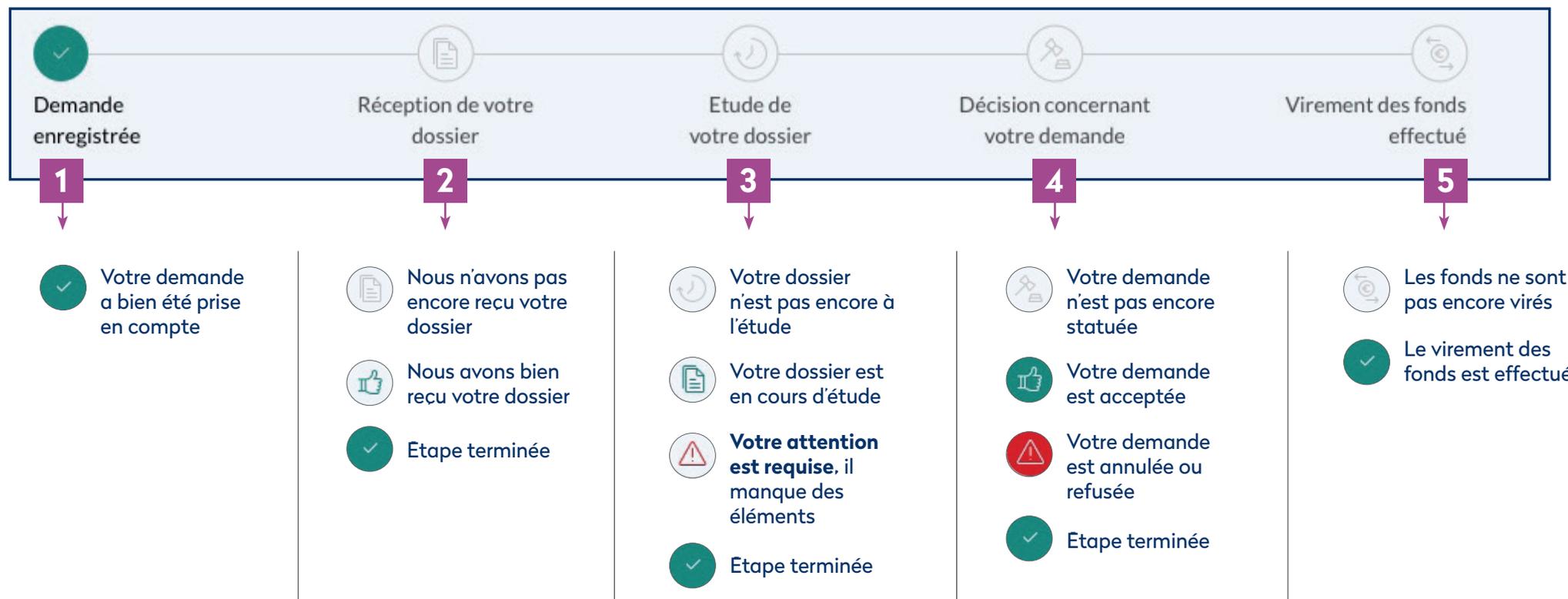
Vous avez une souscription ou demande en cours ?
Vous pouvez finaliser et suivre vos demandes à tout moment depuis votre espace crédit à la consommation en ligne.

- En attente de signature**
Si vous avez démarré une souscription en ligne sans la terminer, vous pouvez la reprendre ici
- Suivi des demandes**
Vous avez récemment souscrit un crédit à la consommation ? Suivez le traitement de votre dossier ici

Suivez ici toutes vos demandes de crédit à la consommation et téléchargez vos pièces justificatives manquantes, le cas échéant.



LES 5 ÉTAPES de votre demande de Prêt Personnel

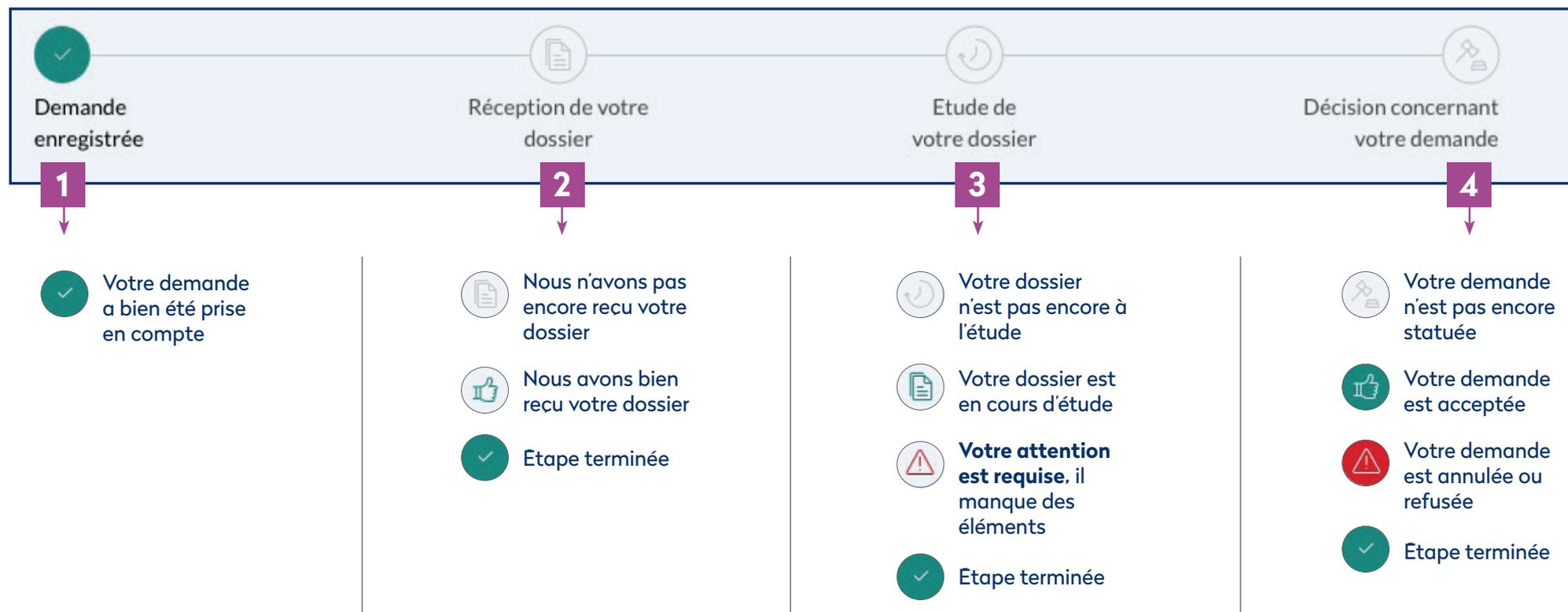


BON À SAVOIR :

Pour que nos équipes puissent examiner au mieux votre demande, **un délai d'attente entre chaque étape est à considérer**. Suivez régulièrement l'avancée de votre dossier en vous rendant à la rubrique "Mes comptes & contrats", onglet "Consulter" puis "Prêts".



LES 4 ÉTAPES de votre demande de Crédit Renouvelable



BON À SAVOIR :

Pour que nos équipes puissent examiner au mieux votre demande, **un délai d'attente entre chaque étape est à considérer**. Suivez régulièrement l'avancée de votre dossier en vous rendant à la rubrique "Mes comptes & contrats", onglet "Consulter" puis "Prêts".

3 COMPLÉTEZ VOTRE DOSSIER EN TÉLÉCHARGEANT LES PIÈCES JUSTIFICATIVES MANQUANTES



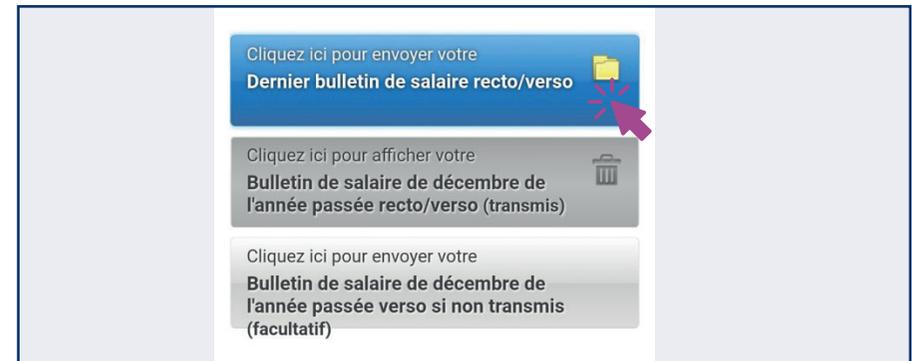
ZOOM SUR LE TÉLÉCHARGEMENT DES PIÈCES JUSTIFICATIVES MANQUANTES

Votre dossier est incomplet ? Nous vous guidons pour le finaliser !

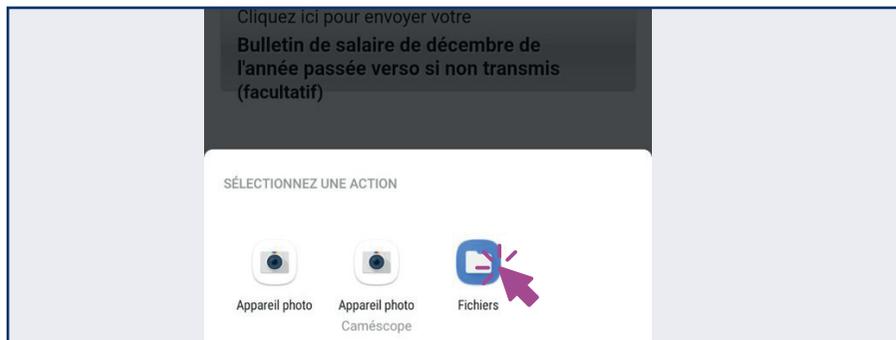
1 Ce pictogramme est apparu lors de l'étude de votre dossier (troisième étape de votre demande). Cliquez sur le bouton bleu "Télécharger les documents" afin de compléter votre dossier.



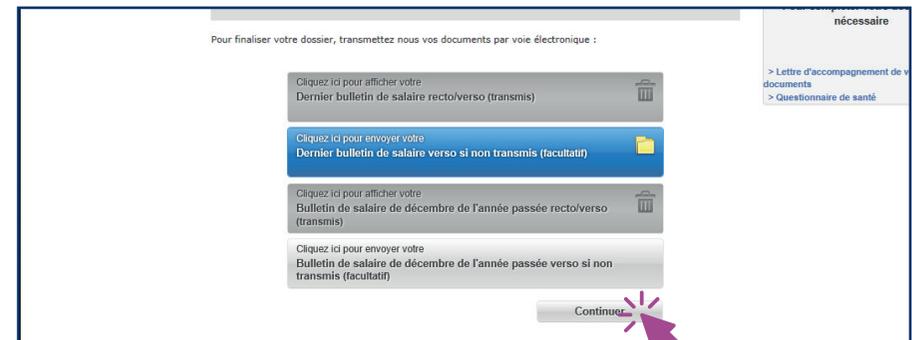
2 Vous êtes redirigé vers la liste des pièces justificatives demandées. Cliquez sur chacune d'elles pour ouvrir le gestionnaire de fichiers.



3 Sélectionnez l'action de votre choix (prendre votre document en photo ou sélectionner le document parmi vos fichiers.) Puis validez l'envoi.



4 Une fois les pièces justificatives déposées, cliquez sur Continuer et vos documents seront transmis pour finaliser l'étude.





SÉLECTIONNER ET COMPRENDRE MON CRÉDIT EN COURS

Rubrique "Prêts" de la page "Mes comptes & contrats"

Sélectionnez l'un de vos crédits en cours dans la liste pour accéder à toutes les informations

Liste de vos crédits

ESPACE CLIENT LA BANQUE POSTALE

CONSULTER GÉRER CONTACTER SOUSCRIRE

Mes comptes & contrats

Comptes bancaires Epargne & placements Prêts Assurances & prévoyances

- Prêt personnel auto**
 N° 6000162870289
 Remboursement en cours
 Prochain prélèvement le 10/05/2020 de 224€
 Montant initial demandé: 12.000,00 €
 Montant restant dû: 11.102,80 €
- Prêt personnel auto**
 N° 6000162870289
 Remboursement en cours
 Crédit en situation d'impayé - régularisez votre mensualité ici
 Montant initial demandé: 12.000,00 €
 Montant restant dû: 11.102,80 €
- Prêt personnel auto**
 N° 6000162870289
 Prêt remboursé intégralement
 12.000,00 €
 Montant initial demandé: 12.000,00 €
 Montant restant dû: 0 €
- Crédit renouvelable**
 N° 6000162870289
 +1.500,00 €
 Montant maximum autorisé: +1.500,00 €
 Montant utilisé: 0 €

Vous avez une souscription ou demande en cours ?
 Vous pouvez finaliser et suivre vos demandes à tout moment depuis votre espace crédit à la consommation en ligne.

En attente de signature
 Si vous avez démarré une souscription en ligne sans la terminer, vous pouvez la reprendre ici

Suivi des demandes
 Vous avez récemment souscrit un crédit à la consommation ? Suivez le traitement de votre dossier ici

Détails de votre crédit

Montant du capital restant dû: 11.102,80 €

Montant emprunté: 12.000 € | Durée de remboursement initiale: 60 mois | Franchise initiale: 6 mois | Franchise restante: 1 mois

Détail de votre Prêt Personnel Auto

Remboursement en cours

- Mensualité: 224 €
- Dont assurance incluse dans la mensualité prélevée: 15€
- Nombre de mensualités restant à rembourser: 56
- Date de prélèvement: 10 du mois
- Date de la prochaine échéance: 05/05/20
- Compte de prélèvement: CCP - 600789000
- Franchise: 60 jours
- TAEG fixe: 4,71%
- Assurance(s): Lorem Ipsum

Reporter mon échéance

Modifier ma date d'échéance

Modifier mon compte de prélèvement

Faire une demande de remboursement anticipé

Besoin d'aide ?
 Vous avez une question ou un problème ? Veuillez consulter la rubrique Aide ou nous contacter par nos coordonnées, afin que l'un de nos conseillers vous rappelle dans les plus brefs délais.

Les principales informations de votre crédit en cours.

Montant du capital restant dû : 11.102,80 €

Montant emprunté	Durée de remboursement initiale	Franchise initiale	Franchise restante
12.000 €	60 mois	6 mois	1 mois

Toutes les informations détaillées de votre crédit sont disponibles ici.

Détail de votre Prêt Personnel Auto

Remboursement en cours

- Mensualité: 224 €
- Dont assurance incluse dans la mensualité prélevée: 15€
- Nombre de mensualités restant à rembourser: 56
- Date de prélèvement: 10 du mois
- Date de la prochaine échéance: 05/05/20
- Compte de prélèvement: CCP - 600789000
- Franchise: 60 jours
- TAEG fixe: 4,71%
- Assurance(s): Lorem Ipsum

5 GÉRER VOTRE CRÉDIT

MODIFIER VOTRE COMPTE DE PRÉLÈVEMENT



EFFECTUER LA DÉMARCHE EN TOUTE AUTONOMIE
Rubrique "Prêts" de la page "Mes comptes & contrats"

1 Après avoir choisi **votre contrat de crédit à modifier, sélectionnez la banque correspondant au compte** sur lequel vous souhaitez être prélevé

Rubrique « Modifier mon compte de prélèvement »

Reporter mon échéance

Modifier ma date d'échéance

Modifier mon compte de prélèvement

Faire une demande de remboursement anticipé

Choix de l'établissement bancaire

Comptes bancaires Épargne & placements **Prêts** Assurances & prévoyance

Prêts > Prêt personnel Travaux > [Modifier mon compte de prélèvement](#)

Modifier mon compte de prélèvement

Prêt personnel Travaux
Numéro du contrat : 00050467512526
Compte de prélèvement actuel : 20041 01017 0994341N028 74

Mon nouveau compte de prélèvement

Par quelle banque votre compte est il tenu ?

La Banque Postale Une autre Banque

Choisir parmi mes comptes LBP:

Sélectionner un compte...

Annuler Valider

2 Si le compte à débiter est détenu par **La Banque Postale**, sélectionnez-le dans la liste déroulante.

Si le compte est détenu dans un autre établissement bancaire, envoyez le RIB par courrier à l'adresse indiquée.

Dans les deux cas, assurez-vous que le nouveau compte est suffisamment alimenté.

Prêts > Prêt personnel Travaux > [Modifier mon compte de prélèvement](#)

Modifier mon compte de prélèvement

Prêt personnel Travaux
Numéro du contrat : 00050467512526
Compte de prélèvement actuel : 20041 01017 0994341N028 74

Mon nouveau compte de prélèvement

Par quelle banque votre compte est il tenu ?

La Banque Postale Une autre Banque

Choisir parmi mes comptes LBP:

CCP - 1121606V008 - MLE SCHIANO LOMORIELLO

Prêts > Prêt personnel Travaux > [Modifier mon compte de prélèvement](#)

Modifier mon compte de prélèvement

Prêt personnel Travaux
Numéro du contrat : 00050467512526
Compte de prélèvement actuel : 20041 01017 1121606V028 47

Mon nouveau compte de prélèvement

Par quelle banque votre compte est il tenu ?

La Banque Postale Une autre Banque

Pour modifier le compte de prélèvement de votre crédit, merci de nous envoyer votre nouveau RIB à l'adresse suivante, en précisant la référence des contrats concernés :

**LA BANQUE POSTALE CONSUMER FINANCE
SERVICE CLIENT
93812 BOBIGNY CEDEX 9**

Votre compte doit être domicilié en France (les comptes d'épargne et les comptes professionnels ne sont pas acceptés) et doit être suffisamment alimenté pour honorer les prélèvements.

3 **Validez votre choix.** Une fenêtre de confirmation s'affiche : votre demande est effective.

Prêts > Prêt personnel Travaux > [Modifier mon compte de prélèvement](#)

Modifier mon compte de prélèvement

Récapitulatif de votre demande
Vous souhaitez procéder au changement du compte de prélèvement pour le crédit suivant :

Prêt personnel Travaux

Numéro du contrat : 00050467512526

Ancien compte de prélèvement : 20041 01017 0994341N028 74

Nouveau compte de prélèvement : 20041 01017 1121606V028 47

Prochaine échéance prélevée sur le nouveau compte : 10/11/2021

Annuler **Oui, modifier mon compte**

Confirmation de modification

Votre compte de prélèvement a été modifié avec succès.
Les informations visibles sur la page de votre prêt seront mises à jour prochainement.

Ok

5 GÉRER VOTRE CRÉDIT AVEC L'AIDE D'UN CONSEILLER



ME FAIRE RAPPELER PAR UN CONSEILLER SPÉCIALISÉ
pour modifier mon crédit

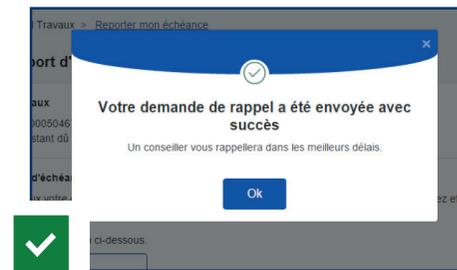
1 En cliquant sur une des 3 options, **vous ouvrez une fenêtre de demande de rappel** correspondant à votre demande.

Les trois options qui **nécessitent l'aide d'un conseiller**

Reporter mon échéance
Modifier ma date d'échéance
Modifier mon compte de prélèvement
Faire une demande de remboursement anticipé

2 Saisissez votre **numéro** de téléphone sur lequel vous souhaitez être recontacté puis **validez**.

3 Vous obtenez une réponse immédiate.



HORAIRES D'OUVERTURE AUXQUELLES VOUS POUVEZ EFFECTUER UNE DEMANDE DE RAPPEL.

MOTIF / SERVICE CONCERNE	HORAIRES (hors jours fériés)
Demande d'information sur une demande en cours	Du lundi au jeudi 9h00 - 17h15 Le Vendredi 9h00 - 16h15
Nouvelle demande de crédit	Du lundi au vendredi 9h00 - 18h15
Demande d'aide sur un crédit en cours de remboursement	Du lundi au Vendredi 9h00 - 16h45
Régulariser un impayé	
Déclarer ou gérer un sinistre assurance	
Effectuer un remboursement anticipé	

6 BESOIN D'AIDE SUR VOTRE CRÉDIT ?



UNE QUESTION ? VOUS N'ÊTES JAMAIS SEUL AVEC LA BANQUE POSTALE !
Vous pouvez être rappelé gratuitement pour être accompagné dans vos démarches.

1 Rendez-vous sur la page « Détails de votre crédit » ou « Votre demande en cours » et **cliquez sur « Être rappelé »**

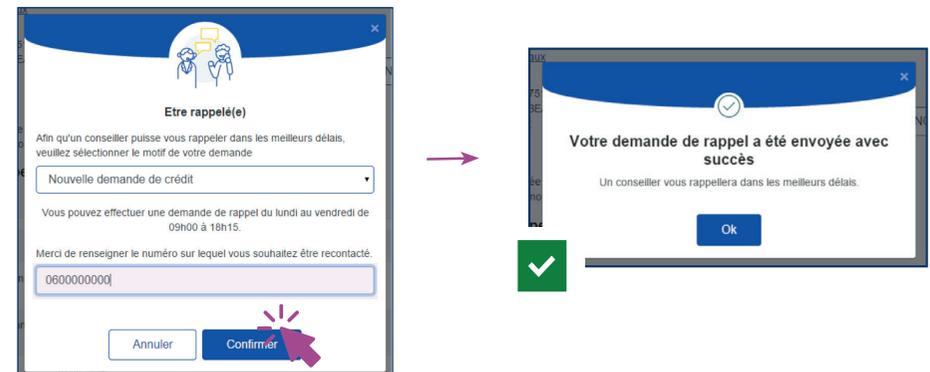


2 Sélectionnez le motif de votre rappel dans la liste du menu déroulant.

- Besoin d'information sur ma demande en cours
- Nouvelle demande de crédit
- Besoin d'aide sur mon crédit en cours de remboursement
- Régulariser un impayé
- Déclarer ou gérer un sinistre assurance
- Effectuer un remboursement anticipé

3a Votre demande est effectuée pendant les horaires d'ouverture : **vous pouvez saisir votre numéro. Une fenêtre de confirmation s'affiche.**

Service ouvert.



3b Si votre demande de rappel intervient pendant la fermeture du service : **vous êtes invité à renouveler votre demande sur les horaires d'ouverture qui sont précisées** (voir page 8).

Service fermé.

