

# Manuel d'utilisation Espace Floa



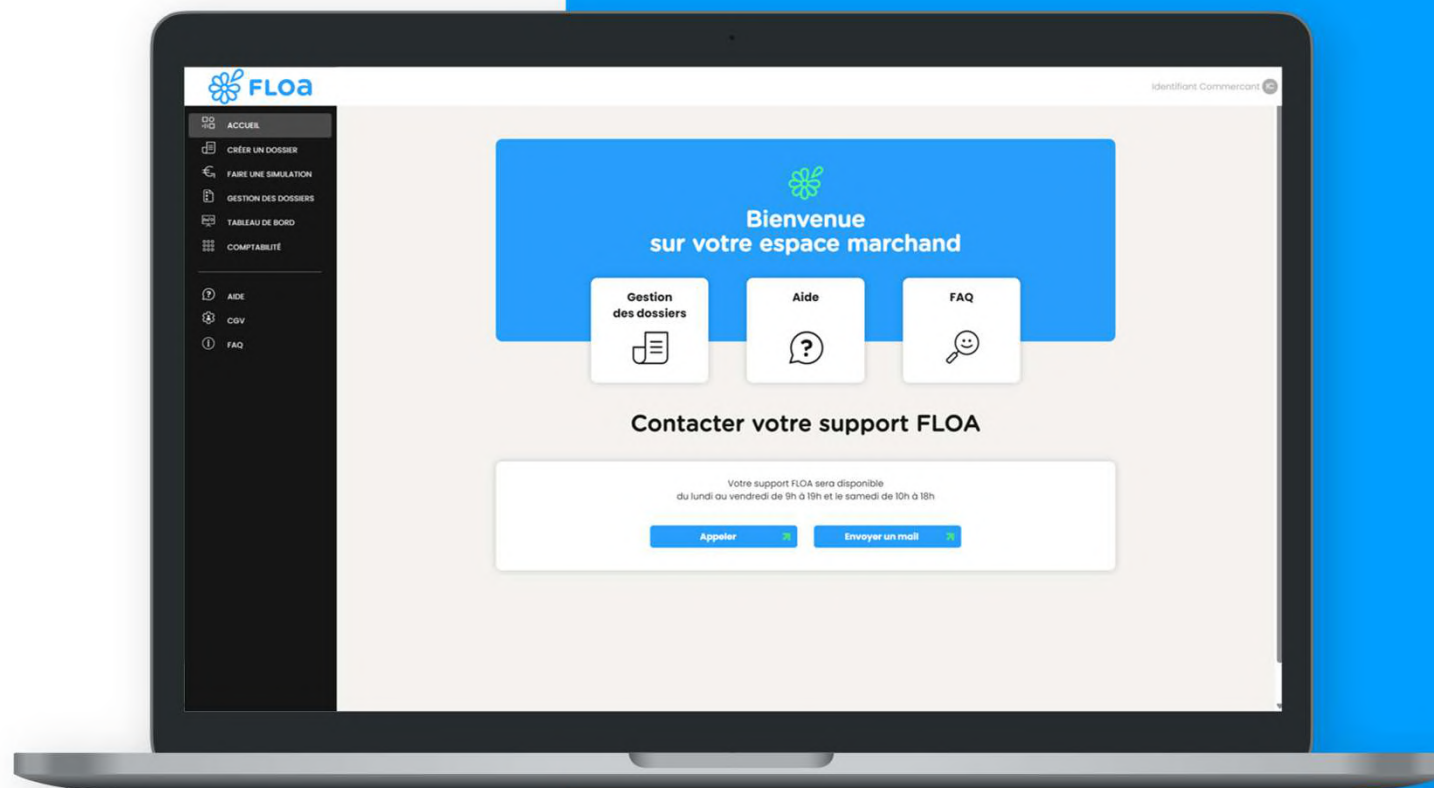
# Sommaire

<b>Gestion / Annulations</b> de dossiers	<b>04</b>
<b>Financement et Justificatifs</b> comptables	<b>11</b>
<b>Création</b> d'un dossier et parcours de financement	<b>20</b>
Parcours <b>3x4x</b>	<b>30</b>
Parcours <b>10x</b>	<b>31</b>

# Page d'accueil

Centralise les raccourcis sur les éléments clés de l'espace partenaire

- > **Création** de dossier
- > **Simulation** de paiement
- > **Gestion** des dossiers
- > **Tableau de bord** avec KPIs
- > **Justificatifs** comptables
- > **Tchat**  
avec le service client Floa
- > **Formulaire d'Aide** et point  
de contact
- > **CG**
- > **FAQ**



# Gestion/Annulations de dossiers

**Gestion** des dossiers 05

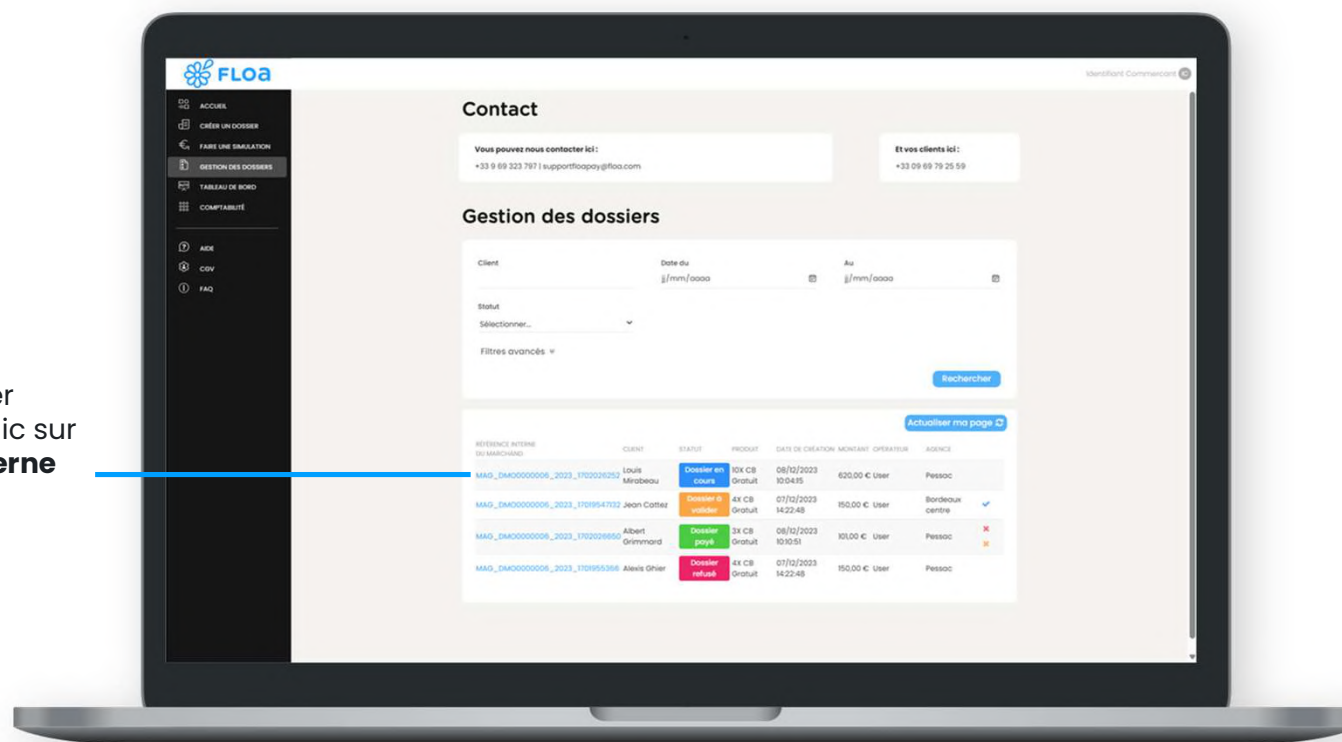
**Lexique** des statuts 07

**Annulation totale** de dossier 09

**Annulation partielle** de dossier 10

# Gestion des dossiers

Au sein du parcours de vente, une fois que le client est jugé éligible, son dossier est créé et apparaît dans l'onglet « Gestion des dossiers ».



## Les dossiers sont filtrés :

- > Par date, positionnées par défaut sur le mois en cours (recherche par défaut du 1<sup>er</sup> jour du mois en cours jusqu'au jour J)
- > Recherche par client (Nom/Prénom)
- > Possibilité d'utiliser les filtres avancés :
  - Produit
  - Agence
  - Référence dossier
  - Statut du dossier
  - Montants min/max

# Détail du dossier

C'est ici que se trouve l'ensemble des informations du dossier

- > **Informations générales** du client
- > **Coordonnées et adresse** du client
- > **Détails du dossier :**
  - Montants de financement,
  - Dates de financement (1<sup>ère</sup> mensualité client et les prochaines)
  - Statut du dossier
  - Référence du dossier/Référence interne du marchand

**Contact**

Vous pouvez nous contacter ici : +33 9 69 322 797 | support@floa.fr

Et vos clients ici : +33 09 69 79 25 59

**Détails du dossier :** MAG\_DM0000006\_2023\_1702026292

**Informations du client**

Civilité	M.	Nom	Client
Prénom	Client	Nom de naissance	
Date de naissance	11/06/1990	Pays de naissance	France
Département de naissance	33 - Gironde		

**Coordonnées du client (payeur)**

Email du client	client@mail.com	Téléphone	+3366666666
-----------------	-----------------	-----------	-------------

**Adresse postale du client**

Adresse	71 Rue Lucien Foure	Complément d'adresse	
Code postal	33300	Ville	Bordeaux
Pays	France		

**Détails du dossier**

Statut du dossier	<a href="#">Dossier en copie</a>	Reference du dossier	F960000507770
Référence interne du marchand	MAG_DM0000006_2023_1702026292	Canal de vente	MAGASIN
Type de paiement	Bureau	Date de création	07/02/2023 14:22:48
Date de financement	07/02/2023 14:23:18	Nombre d'articles	1
Agence	AGENCE DE DEMO MAGASIN FLOA	Opérateur	User
Produit	10x CB Gratuit	Montant du dossier	620,00 €
Coût du financement	0,00 €	Taux fixe	0,00 %
Montant première mensualité	62,00 €	Montant prochaine mensualité	62,00 €
Date de dernière mensualité	06/02/2024	Total annulé	0,00 €

Le détail complet du financement est accessible directement sur l'espace client.

# Lexique des statuts

Chaque statut de dossier a une importance capitale afin de savoir à quelle étape de vie du financement le dossier se situe

## Dossier en cours

Le choix d'un financement Floa a été fait, le client est éligible, son panier a été validé, il a accès aux choix de poursuite du parcours (desktop/mobile/mail) puis à la page de paiement.

## Dossier à signer

Parcours interrompu à l'étape de signature de l'Offre de Contrat de Crédit (OCC) dans le cadre de produits en crédit long. Le client est arrivé sur la dernière étape de sa demande de financement.

## Dossier signé

Sur l'étape de signature de son Offre de Contrat de Crédit (OCC), le client a bien cliqué sur « *Valider et signer électroniquement vos contrats* ». Il ne manque plus que les derniers contrôles inhérents à Floa pour valider la demande de financement.

## Dossier non signé

Sur l'étape de signature de son Offre de Contrat de Crédit (OCC), le client a cliqué sur « *Refuser de signer* ». Une redirection spécifique s'applique au sein du parcours client et un statut spécifique est prévu à cet effet.

**Statuts complémentaires, spécifiques aux parcours en crédits longs**

# Lexique des statuts

Chaque statut de dossier a une importance capitale afin de savoir à quelle étape de vie du financement le dossier se situe

## Dossier à valider

Le parcours client est validé. Le partenaire, s'il est paramétré comme tel, doit valider manuellement la demande de financement et l'envoi de marchandises.

## Dossier payé

Le dossier est validé par Floa, le financement est effectué et la 1ère échéance client à prélever est prévue en fonction du produit choisi lors du financement.

## Dossier refusé

Le client est refusé sur la base des contrôles et règles appliquées par Floa (score, fraude) ou lors du paiement. C'est un statut final de dossier.

## Dossier annulé

Le dossier a été annulé en totalité (en opposition avec les annulations partielles) et le dossier de financement est clos.

## Erreur technique

Ce statut indique un problème technique chez Floa, dans les contrôles internes, les parcours ou chez le prestataire de paiement.



# Annulation totale de dossier

## Annulation totale

- 1 Aller dans l'onglet « **Gestion des dossiers** » et cliquer sur la croix rouge « **Annulation totale** »

MAG_DMO0000006_2023_1702026650	Albert Grimmard	Dossier payé	3X CB Gratuit	08/12/2023 10:10:51	101,00 € User	Pessac	✖
--------------------------------	--------------------	-----------------	------------------	------------------------	---------------	--------	---

- 2 Cliquer sur « **Confirmer** » l'annulation totale du dossier



- 3 Dans le détail du dossier, le champ « **Total annulé** » en bas de page s'alimente

Montant prochaine mensualité  
0,00 €

Total annulé  
101 €

- ✓ Dans le listing des dossiers, il apparaît en statut « **Dossier annulé** »

MAG_DMO0000006_2023_1702026650	Albert Grimmard	Dossier annulé	3X CB Gratuit	08/12/2023 10:10:51
--------------------------------	--------------------	-------------------	------------------	------------------------

**L'annulation immédiate est possible durant la durée de vie du crédit** (soit 4 mois pour un dossier sans incidents de paiement pour un financement en **4X**)

- > **La compensation en cas** d'annulation de dossier réalisée sur un crédit clos (payé dans sa totalité) est à la charge du partenaire.
- > **Dans le cadre d'un financement par CB**, Floa enclenche systématiquement un **remboursement sur la carte bancaire du client du montant des échéances déjà prélevées**. Floa rembourse les frais clients perçus en cas d'annulation totale.
- > **Les échéances à venir seront annulées.**

# Annulation partielle de dossier

## Annulation partielle

- 1 Aller dans l'onglet « **Gestion des dossiers** » et cliquer sur la croix orange « **Annulation partielle** »

MAG_DM00000006_2023_1702026650	Albert Grimmard	Dossier payé	3X CB Gratuit	08/12/2023 10:10:51	101,00 € User	Pessac	✖
--------------------------------	-----------------	--------------	---------------	---------------------	---------------	--------	---

- 2 Renseigner la valeur exacte de l'annulation partielle à effectuer. Cliquer sur « **Confirmer** » l'annulation partielle du dossier



**Annulation partielle du dossier**

Vous êtes sur le point d'annuler partiellement le dossier de référence **MAG\_DM00000006\_2023\_1702026650**.  
Le montant maximum autorisé pour cette annulation est de **101** euros.

Montant à annuler  
€ 101,00

Tout action d'annulation partielle est irréversible, veuillez bien vérifier le montant annulé avant de confirmer.  
Souhaitez-vous confirmer cette action ?

- ✓ Dans le détail du dossier, **le champ « Total annulé »** en bas de page s'alimente

Montant prochaine mensualité  
76,83 €

---

Total annulé  
101 €

**Floa enclenche un remboursement sur la carte bancaire du client si le montant de l'annulation est supérieur au montant des échéances prélevées.**

**Floa ne rembourse pas les frais clients en cas d'annulation partielle.**

- > L'annulation qu'elle soit partielle ou totale n'entraînera pas de remboursement des commissions versées par le partenaire.
- > En cas d'annulation partielle, le dossier reste toujours actif (donc il aura le statut « Dossier payé »).
- > Les échéances à venir seront annulées.

# Financement et justificatifs comptables

<b>Principe</b> du financement	<b>12</b>
<b>Documents</b> financiers	<b>14</b>
<b>Justificatifs</b> comptables	<b>15</b>
<b>Accompagnement</b> du partenaire	<b>18</b>

# Principe du financement



## Financement

- > Financement quotidien à J+2 ouvrés maximum du jour de vente pour le 3x4x et à J+7 pour le 10x
- > Financement réalisé via une remise bancaire sur le compte du partenaire
- > Actuellement, Floa procède pour chaque adhérent à un virement par produit et par jour



## Avantages Floa

- > Un financement **rapide** et **traçable**
- > Des **justificatifs comptables** mis à disposition pour obtenir le détail des virements
- > Une **gestion des impayés** par Floa
- > Une équipe comptable et financière dédiée au suivi quotidien et aux demandes spécifiques des partenaires

### Libellé virement actuel :

**VRT FLOA BANK ADH [numéro d'adhérent sur 7 positions] [YYYYMMDD]**

- > Exemple : "VRT FLOA BANK 0100708 20231207"

### Libellé virement à venir :

**VIR FLOA "REFERENCE Cash-Flow BASIKON » « DATE DE REMISE » « Produit »**

- > Exemple : "VIR FLOA I00000101645 20240811 BC3XP" ou "VIR FLOA I00000101645 20240903 BC10XC"

# Principe du financement

Floa procède à un financement net des commissions et des annulations de dossiers

## Calcul du financement



## Exemple

- > Un dossier de 100€ a été réalisé en 4x (taux de commissions de 2%) et une annulation sur un dossier en 4x de 50€ a été effectuée sur l'espace partenaire.
- > Un dossier de 200€ a été réalisée en 3x (taux de commissions de 3%)

**Floa procède à 2 virements :**

- > Pour le 4x : un virement de 48 €  $((100€ - 2€) - 50 €)$
- > Pour le 3x : un virement de 194 €  $(200€ - 6€)$

# Documents financiers

## Aujourd'hui :

- > Sur le compte bancaire du partenaire, nous mettons à disposition plusieurs documents pour vous aider dans votre réconciliation comptable et le suivi des flux de financement

### Justificatifs comptables

Etat de rapprochement mis à jour quotidiennement pour obtenir le détail des opérations comprises dans le financement et transféré sur le compte bancaire du partenaire.

Reflet des virements quotidiens

## Après novembre :

### Justificatifs comptables

Etat de rapprochement mis à jour quotidiennement pour obtenir le détail des opérations comprises dans le financement et transféré sur le compte bancaire du partenaire.

Reflet des virements quotidiens

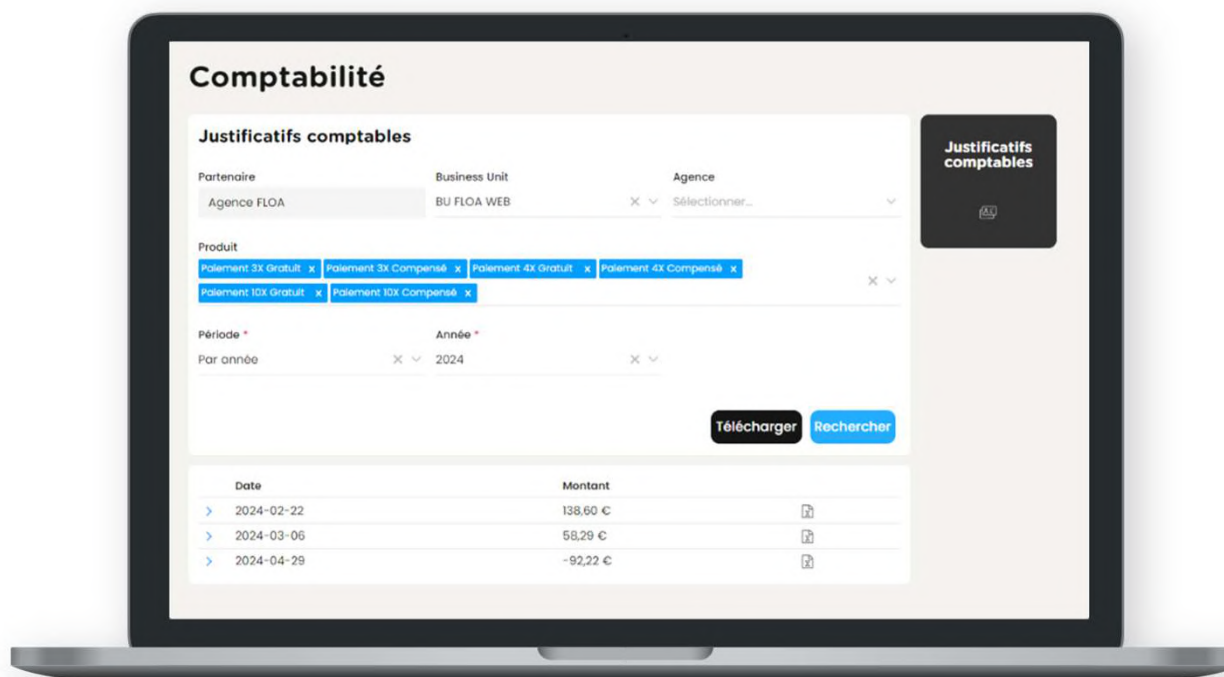
### Relevés de commissions

Etat de synthèse mis à jour quotidiennement permettant un suivi des dossiers.

Récapitulatif par dossier :  
Montant brut du dossier/Commissions/Annulations partielles ou totales

# Justificatifs comptables

Les justificatifs comptables sont uniquement disponibles pour les produits de financement activés lors de la période demandée. Les virements sont effectués par jour selon votre paramétrage : un virement par produit de financement peut regrouper plusieurs dossiers.



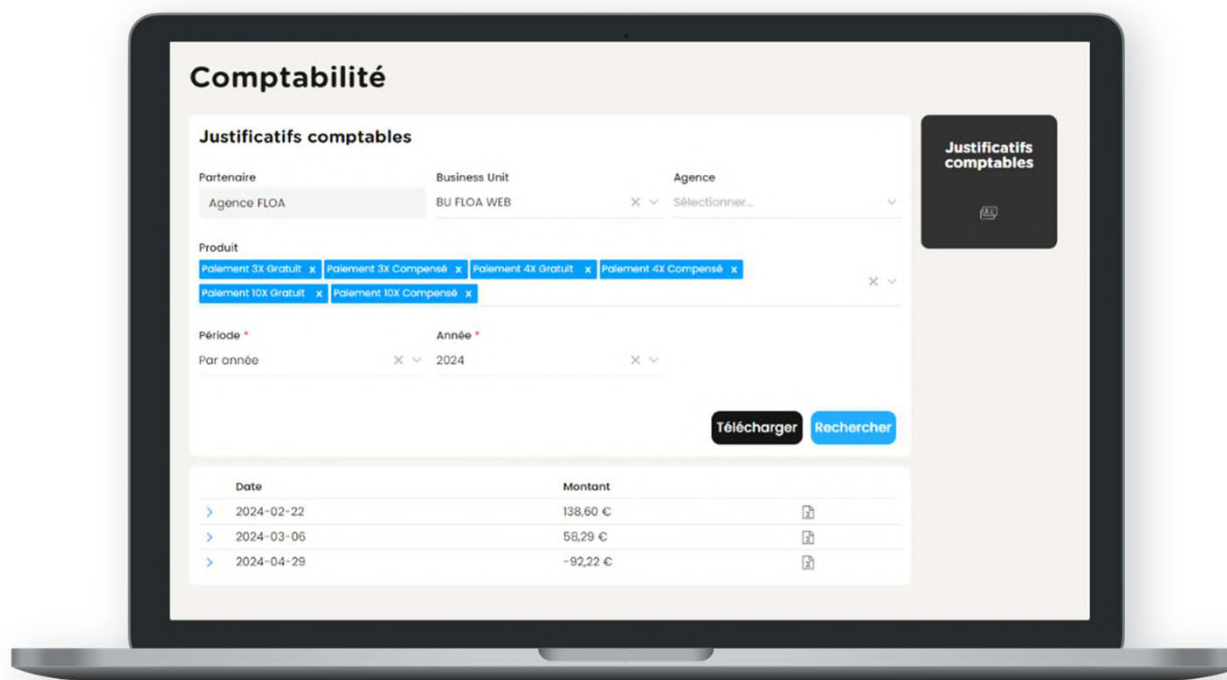
## Brique de filtres :

- > Partenaire
- > Business Unit
- > Point de vente (renommé Agence)
- > Produit
- > Période (Mois, Année, Date spécifique)

Les justificatifs comptables sont uniquement disponibles pour les produits de financement activés lors de la période demandée.

Les virements sont effectués par jour selon votre paramétrage : **un virement par produit de financement peut regrouper plusieurs dossiers.**

# Justificatifs comptables



## Nouvelle fonctionnalité

Il est possible de prévisualiser les dossiers passés avec les informations clés du fichier :

- > Référence dossier
- > Date de transaction
- > Type Déblocage (DEB) ou Commission (COM)
- > Montants
- > Agence sur laquelle le dossier a été créé



# Justificatifs comptables

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Reference co	Guichet	Numéro d'adhérent	Numéro de re	Date de remi	Type d'enregistrement	Montant brut	Produit	Durée du cré-Sens du mou	Numéro de commande	Nom client	Prénom													
1708519928	97751	0149007	20240222	22/02/2024	DEB - Déblocage	80	BC4XC	4 C	FIN10000000505	DCL	DCL													
1708520437	97751	0149007	20240222	22/02/2024	DEB - Déblocage	60	BC4XC	4 C	FIN10000000506	DCL	DCL													
1708519928	97751	0149007	20240222	22/02/2024	COM - Commissions	-0.8	BC4XC	4 D	FIN10000000505	DCL	DCL													
1708520437	97751	0149007	20240222	22/02/2024	COM - Commissions	-0.6	BC4XC	4 D	FIN10000000506	DCL	DCL													
1709116539	97751	0149007	20240305	05/03/2024	DEB - Déblocage	60	BC4XC	4 C	FIN10000000542	DCL	DCL													
1709116722	97751	0149007	20240305	05/03/2024	DEB - Déblocage	60	BC4XC	4 C	FIN10000000543	DCL	DCL													
1709116539	97751	0149007	20240305	05/03/2024	COM - Commissions	-0.6	BC4XC	4 D	FIN10000000542	DCL	DCL													
1709116722	97751	0149007	20240305	05/03/2024	COM - Commissions	-0.6	BC4XC	4 D	FIN10000000543	DCL	DCL													
1708519928	97751	0149007	20240306	06/03/2024	EXT - Extourne	-20.17	BC4XC	4 D	FIN10000000505	DCL	DCL													
1708519928	97751	0149007	20240306	06/03/2024	EXT - Extourne	-20.17	BC4XC	4 D	FIN10000000506	DCL	DCL													
1708519928	97751	0149007	20240306	06/03/2024	EXT - Extourne	-20.17	BC4XC	4 D	FIN10000000505	DCL	DCL													
1709116539	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000542	DCL	DCL													
1709116539	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000542	DCL	DCL													
1709116539	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000542	DCL	DCL													
1709116722	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000543	DCL	DCL													
1709116722	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000543	DCL	DCL													
1709116722	97751	0149007	20240429	29/04/2024	EXT - Extourne	-15.37	BC4XC	4 D	FIN10000000543	DCL	DCL													

Date de remise, date figurant dans le libellé du virement :

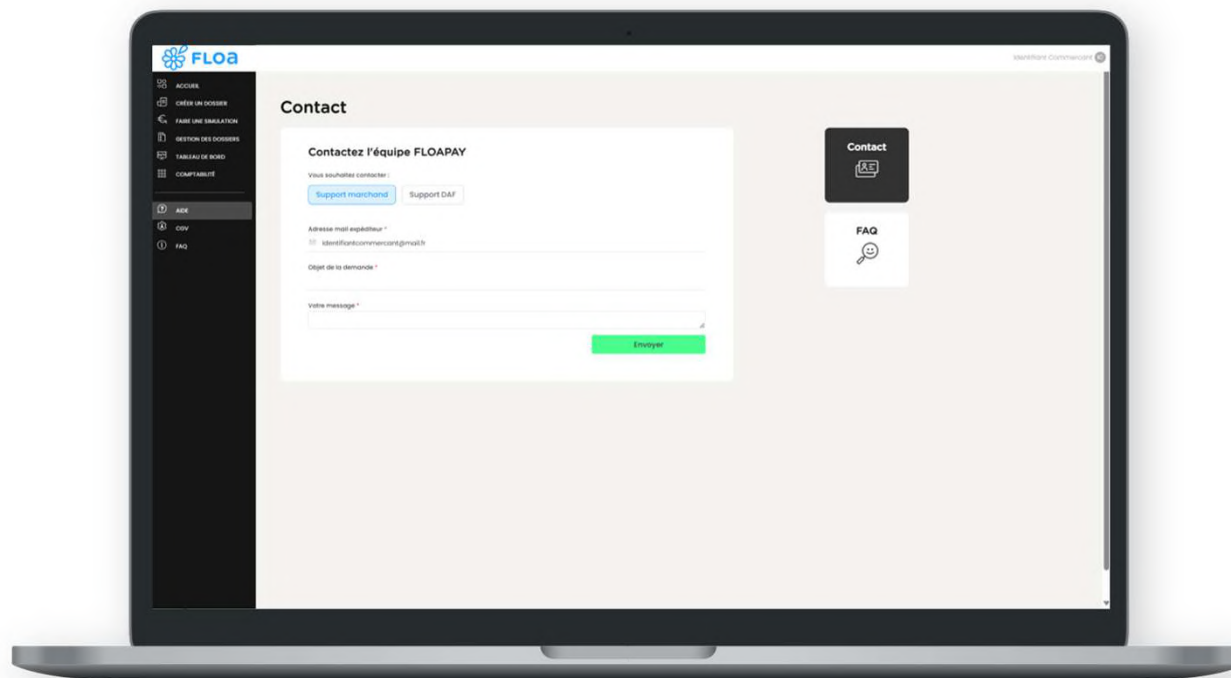
- > **J+2 du jour de vente** pour 3x4x
- > **J+7 du jour de vente** pour le 10x et +

**Le fichier d'export des dossiers héberge toutes les lignes de financement formant le justificatif comptable :**

- > Référence dossier
- > Numéro et date de remise (date à laquelle le financement a débuté)
- > Type d'enregistrement (DEB - Déblocage ou COM - Commission) et sens du mouvement (D pour Débit, C pour Crédit)
- > Montants, produit financé et durées du financement
- > Infos client (Nom, Prénom, etc.)

# Accompagnement du partenaire (Aide)

A disposition du partenaire se tient un formulaire de contact, afin de demander de l'aide en fonction des anomalies rencontrées ou des questions à poser.

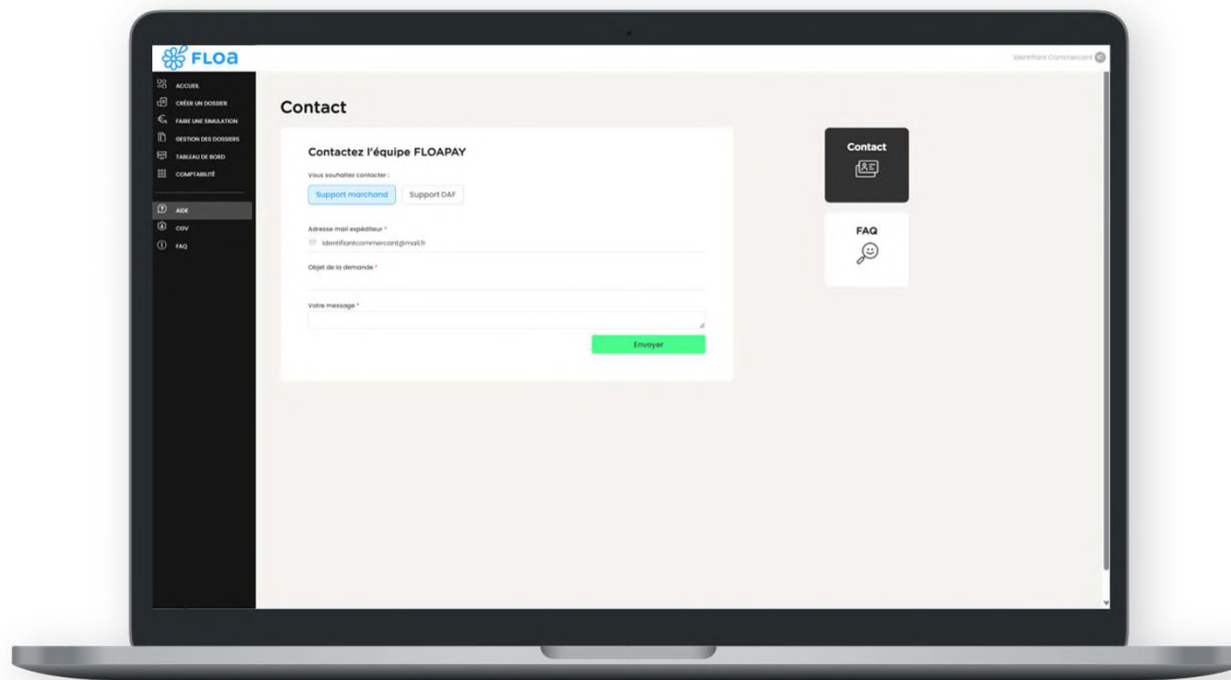


## Nouvelles fonctionnalités

- > **Support marchand (interface marchand, fonctionnalités défailtantes, parcours de vente, etc.)**  
Redirection vers le Support B2B, envoi d'un mail avec l'objet de la demande et « votre message » en description.
- > **Support IT (erreurs techniques, messages d'erreurs non-compris, etc.)**  
Redirection vers l'outil JIRA technique des équipes IT en charge de l'Espace FLOA
- > **Support DAF (anomalies sur les actes de gestion ou les documents comptables, téléchargements, alimentation de données des fichiers, etc.)**  
Redirection vers l'outil JIRA des équipes DAF et de Contrôles de gestion

# Accompagnement du partenaire (Aide)

A disposition du partenaire se tient un formulaire de contact, afin de demander de l'Aide en fonction des anomalies rencontrées ou des questions à poser.



## Nouvelles fonctionnalités

**2 autres éléments sont disponibles pour accompagner le partenaire dans sa navigation de l'Espace Floa :**

- > Le **chatbot** est présent sur l'intégralité des pages et permet une discussion instantanée avec un conseiller spécialisé de relation client.
- > La **Foire Aux Questions**, débranchant directement via une page externe des FAQ de Floa présentes sur le site

# Création d'un dossier et parcours de financement

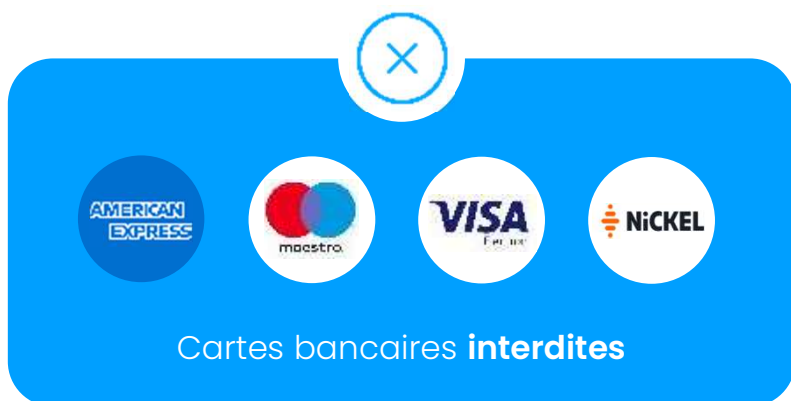
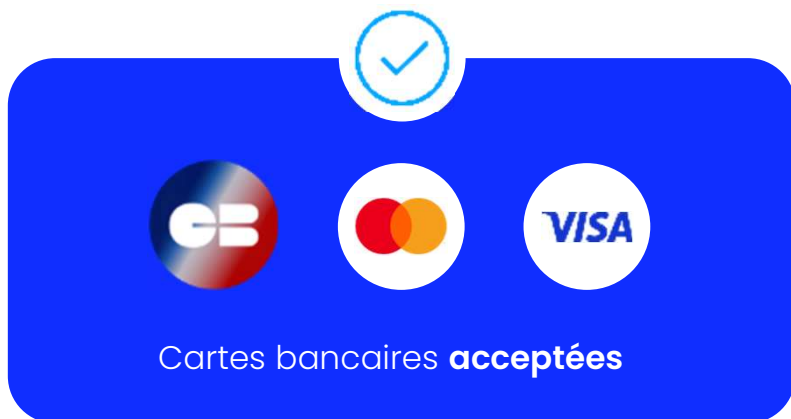
**Création** d'un dossier **25**


Parcours **3x4x** **29**


Parcours **10x** **30**


# Les cartes bancaires acceptées pour

les paiement Floa en différé, 3x, 4x et 10x



 La validité de la CB doit couvrir impérativement **la durée du financement**

Exemples :  
 3 mois min. pour un 3x  
4 mois min. pour un 4x  
**6 mois minimum pour un 10x**

 S'assurer que le client a bien **activé son appli bancaire** sur son smartphone afin de pouvoir **valider le paiement.**

# Les documents d'identité

Pour le 10x et plus



## Pièces d'identité **acceptées** en cours de validité

- Carte nationale d'identité
- **Passeport**
- **Nouveau permis de conduire**
- Titre de séjour (minimum 5 ans)



Le téléchargement de pièces d'identité acceptées au sein du parcours peut s'effectuer aussi bien sur **mobile**, **tablette**, ou via un **ordinateur**



## Pièces **non-conformes**

- Date de validité dépassée
- Erreur de nom de famille/date de naissance entre la saisie et la pièce d'identité
- Ancien permis papier
- Pièce d'identité avec flash
- Ne pas couper le bas de la pièce d'identité

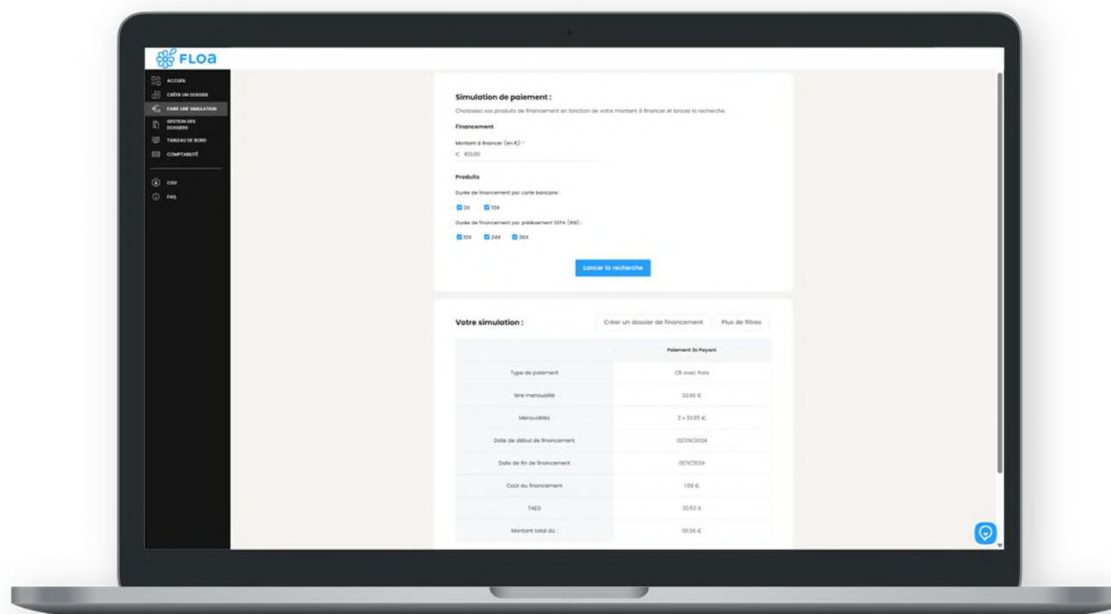
# Faire une simulation

Tous les produits Floa disponibles et éligibles pour le montant renseigné sont affichés dans la simulation de paiement (paniers min/max différents selon le crédit court/crédit long)

## > Le coût du financement

correspond aux frais clients versés par le client final à Floa (lorsque les offres proposées et choisies font porter au client certains frais, en plus des commissions fixes prévues au partenaire).

> Un taux de frais client appelé **TAEG** est calculé pour toute demande de financement, mais n'est affiché QUE pour des financements allant au-delà de 90 jours sur l'espace FLOA.



## Le tableau de simulation des produits disponibles s'affiche avec :

- > **Type de paiement** (avec ou sans frais par CB ou RIB)
- > 1<sup>ère</sup> mensualité / Mensualités
- > Date de début / de fin de financement (calendrier des échéances)
- > Coût du financement = **frais clients potentiels**
- > **TAEG** (Taux de frais client), affiché pour des crédits longs, camouflé pour des facilités de paiement inférieures à 90 jours de financement
- > **Montant total dû** (montant financé couplé des frais clients potentiels)

# Création d'un dossier

## « Créer un dossier »

1

**Financement** : Vous choisissez le produit de financement Floa pour votre client

2

**Produit** : Vous renseignez le panier marchand en fonction des biens/services vendus par votre enseigne

3

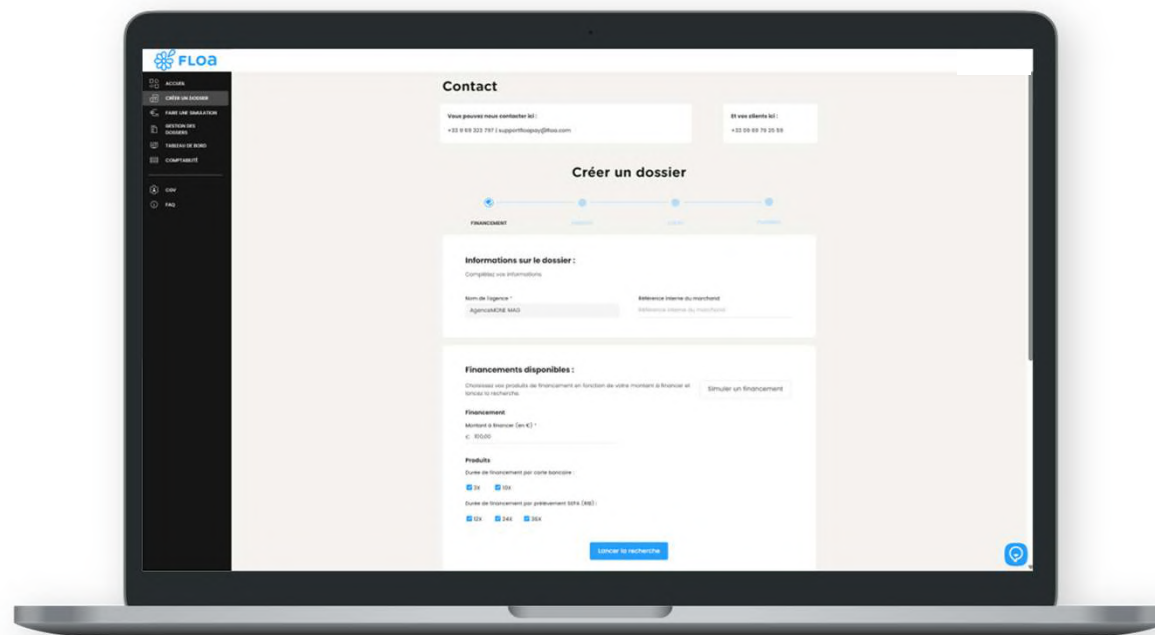
**Client** : Les informations client sont à renseigner afin de savoir s'il sera éligible à cette demande de financement

4

**Paiement** : Le récapitulatif du dossier apparaît, il faut maintenant faire le choix de poursuite du parcours

✓

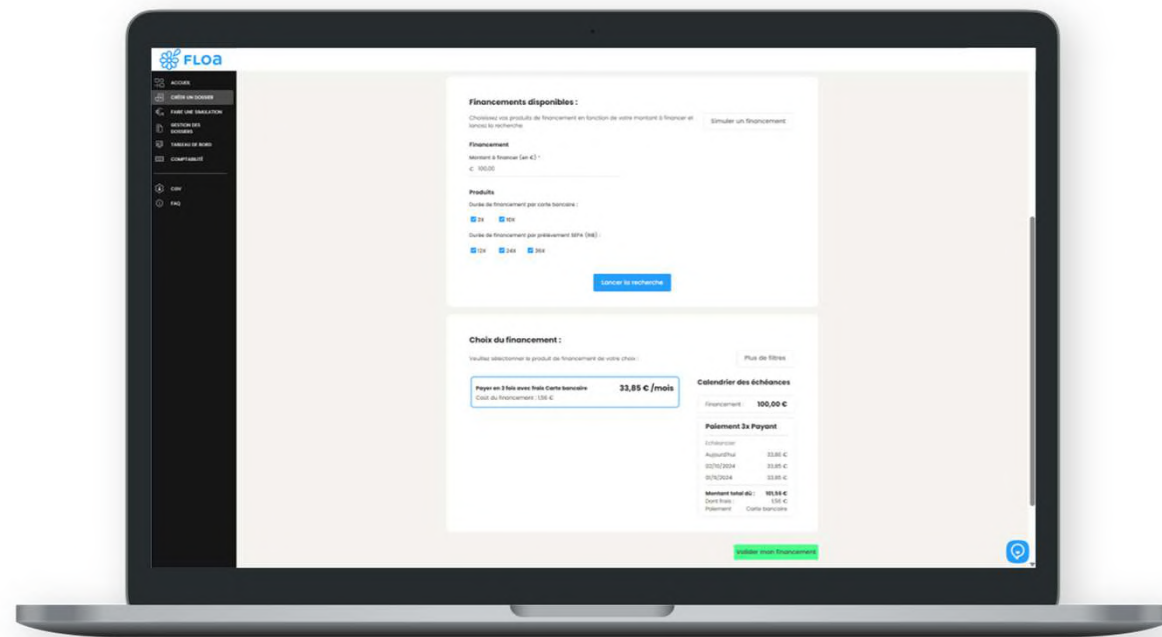
**Atterrissage sur la page de paiement du parcours Floa choisi (3x 4x, 10x, 12x et +)**





# Création d'un dossier – financement

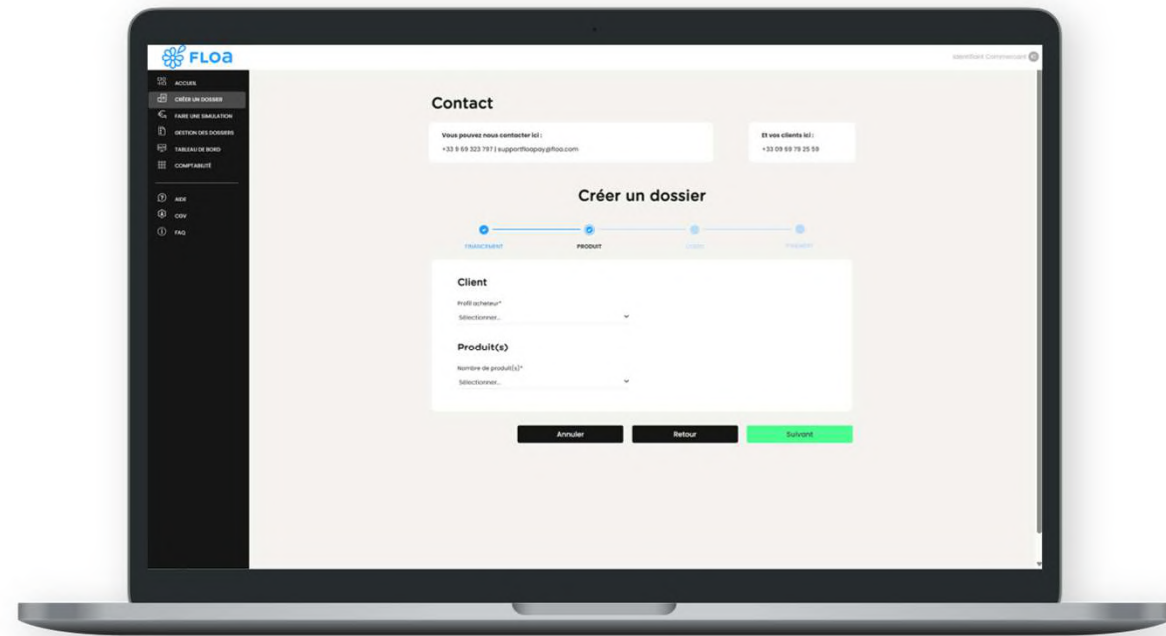
- > **Simulation de financement** dans la création de dossier identique à l'onglet « Faire une simulation »
- > **Renseignement du « Montant à financer »**
- > **Choix du produit Floa** : le calendrier des échéances s'adapte selon le produit choisi
- > **Modes « Gratuit » ou « Payant » ou « Compensé »** : mention du « coût du financement » (frais clients) et du potentiel TAEG



# Création d'un dossier – produit

2

- > **Nomenclature des produits du marchand**
- > **Constitution du panier** (contribuant au Scoring Floa du dossier)



# Création d'un dossier – client

3

- > **Formulaire de remplissage d'infos clients** (contribuant au Scoring Floa du dossier)
- > **Au clic sur « Suivant »**, l'éligibilité du client est soumise, le dossier est créé avec une « offre commerciale » associée

The screenshot shows a laptop displaying the FLOA web application. The page title is 'Créer un dossier'. A progress bar at the top indicates the current step is 'CLIENT'. The form contains the following sections and fields:

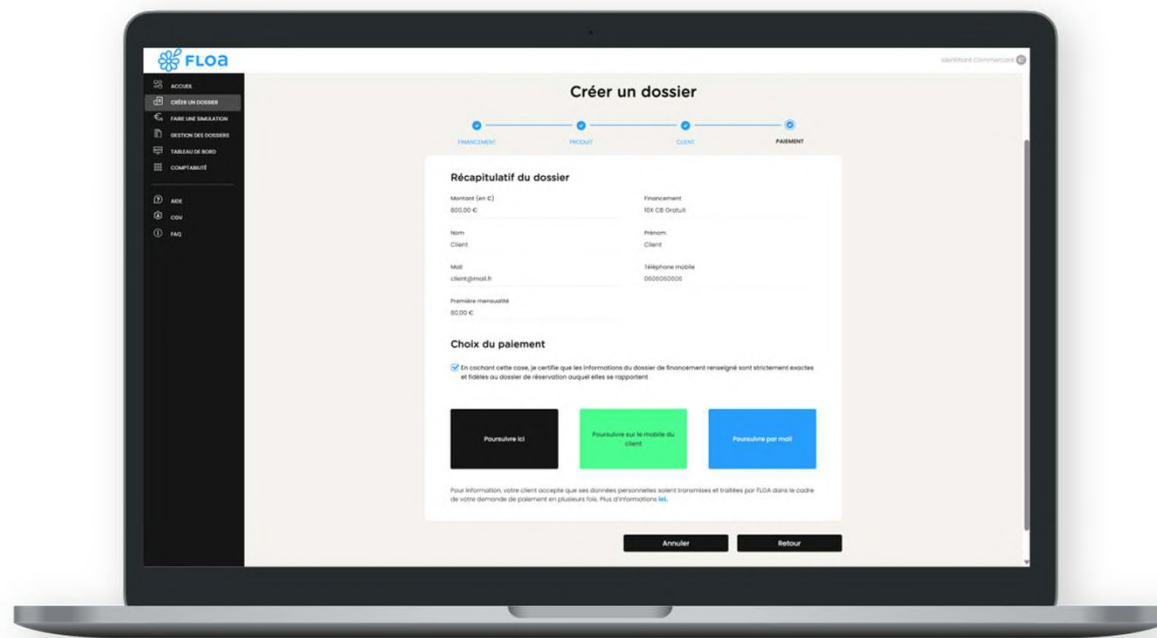
- Informations sur le client:**
  - Client\* (radio buttons for Monsieur and Madame)
  - Nom\* (text input)
  - Prénom\* (text input)
  - Profession\* (text input)
  - Nom de naissance (si Madame) (text input)
  - Date de naissance\* (date picker)
  - Pays (text input)
  - Pays de naissance\* (dropdown menu)
  - Département de naissance\* (dropdown menu)
- Coordonnées du client (payeur):**
  - Email du client\* (text input)
  - Indicatif\* (text input)
  - Mobile\* (text input)
  - Phone number (text input)
- Adresse postale du client:**
  - Adresse\* (text input)
  - Complément d'adresse (text input)
  - Code postal\* (text input)
  - Ville\* (text input)
  - Pays\* (dropdown menu)

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Annuler', 'Retour', and 'Suivant'.

# Création d'un dossier – paiement

4

- > A cette étape, le client a validé son éligibilité
- > On y retrouve les informations clés du dossier
- > **Choix du mode de paiement :**
  - via votre support
  - via le mobile du client
  - par mail



# Parcours client 3x4x

## Interface client – atterrissage sur la page de paiement

### Parcours du client

#### Etape 1

Le client reçoit par SMS ou par email un **lien de paiement sécurisé**



#### Etape 2

Il remplit **ses coordonnées de carte bancaire**

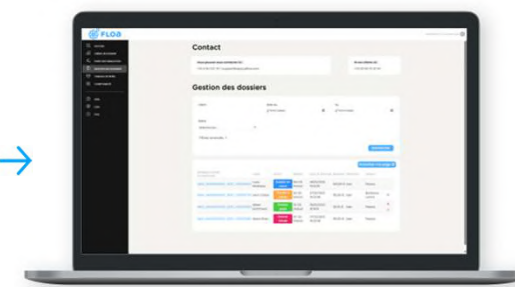


#### Etape 3

Le client reçoit une **réponse immédiate**



Le dossier passera en **statut payé** et sera visible sur **votre interface**



# Parcours client 10x

Interface client – arrivée sur le parcours 10x

Parcours du client

Etape 1

Mon projet

Le client remplit ses **coordonnées de CB** ainsi que ses informations

Etape 2

Mes informations

Il renseigne son **identité** et ses **revenus et charges**

Etape 3

Mes justificatifs

Il doit saisir ses **pièces justificatives**

Etape 4

Mon contrat

Pour finir, il doit valider et **signer son contrat**

# Notre rôle d'intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement en 10x (crédit)

**Pour le paiement en 10x, nous vous faisons signer une offre de crédit à la consommation. Donc nous agissons en tant qu'intermédiaire en opérations de banque et services de paiement (IOBSP).**

**En conséquence si vous êtes intéressé pour payer en 10x, nous attirons votre attention sur quelques points:**

- Nous agissons en tant que mandataire non exclusif (ou exclusif selon les termes de nos accords) de l'établissement de crédit Floa.
- Il s'agit d'un crédit à la consommation octroyé par Floa, remboursable en x mensualités. Par exemple, pour un paiement en 10x, vous verserez un apport de x% au jour de votre achat puis vous serez prélevés de 9 échéances mensuelles.

## **Paiement en 10x CB : Rappel des règles et des bonnes pratiques.**

Dans le cadre du paiement en 10x, vous, marchand, êtes susceptibles d'intervenir – dès lors que les seuils réglementaires sont atteints – en tant qu'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) :

- Soit en tant qu'intermédiaire exclusif (dès lors que vous intervenez sur la base d'un mandat délivré par Floa).
- Soit en tant qu'intermédiaire non exclusif (dès lors que vous intervenez sur la base de plusieurs mandats établis- par un ou plusieurs établissements de crédit, dont Floa).

# Notre rôle d'intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement en 10x (crédit)

## A ce titre, vous devez :

- Remplir, notamment, à des conditions de compétences professionnelles.
- vous comportez d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle et devez ainsi (i) fournir au client diverses informations (cf. listing ci-après contenu) et (ii) agir au mieux des intérêts des clients.
- Vous devez indiquer au client que le paiement en 10x par CB est un contrat de crédit à la consommation (crédit affecté à l'achat d'un bien ou d'un service) qui est souscrit auprès de la société Floa, établissement de crédit. Floa est une société anonyme au capital de 42.773.400,00€, immatriculée au Registre du Commerce et de Bordeaux sous le numéro 434 130 423, donc le siège social est situé à Bordeaux (33300) – Bâtiment G7, 71 rue Lucien Faure. Floa est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest CS92459, 75436 Paris et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160.
- Le paiement en 10x par CB comporte un apport de X% au jour de l'achat du bien ou du service en magasin et le remboursement de 9 mensualités qui seront prélevées par Floa. Vous indiquez alors au client que les informations nécessaires à la bonne compréhension du produit et de son fonctionnement lui sont communiquées dans le cadre du remplissage du dossier (informations relatives au client et à sa commande). Au terme du parcours, le client aura accès à une fiche d'information précontractuelle (appelée la « FIPEN ») qu'il pourra relire.
- Vous devez alors proposer à votre client de remplir les informations du dossier via la tablette et indiquer au client de lire la fiche au terme du parcours. Vous devez préciser au client que ce dernier ne sera engagé que s'il signe l'offre de contrat et qu'il bénéficie, en tout état de cause, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de crédit.



# Tableau de bord

vue sur les KPIs de mes agences affiliées

- › **Reprise des chiffres clés sur le périmètre de l'utilisateur.**
- › Responsables Partenaire / BU / Agence / DAF parcourt les chiffres de son organisation en fonction des droits qui lui sont accordés.
- › Ne sont pris en compte ici seulement les dossiers à l'état « financés » : le financement du partenaire a eu lieu, ainsi que le prélèvement du rang 1 pour le client
- › **3 briques avec redirection vers :**  
« Gestion des dossiers » : Dossier(s) juillet, CA financé juillet mensuel, Virements en cours



# Une question, besoin d'aide ?

Contactez votre support FLOA



**Tchat disponible**  
sur les outils Floa



Par mail à  
[supportfloapay@flea.com](mailto:supportfloapay@flea.com)

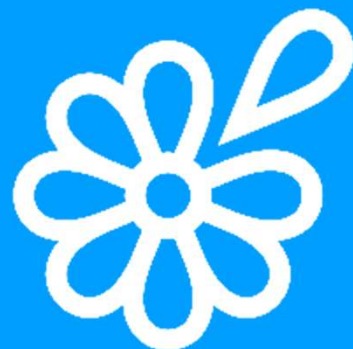


Par téléphone au  
**09 69 32 37 97**

Du **lundi au vendredi** de 9h30 à 18h30  
et le **samedi** de 10h à 18h

[Support IT >](#)

[Support DAF >](#)



# FLOA