

# LANCEMENT PCPE - NOVEMBRE 2019

## CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONS

Guide d'information à l'intention du personnel et des intervenants du PCPE

- ✓ Conseiller en remboursement virtuel
- ✓ Paiements uniques
- ✓ Communications au sujet de renseignements sur l'institution financière (bancaires) manquants

# CARACTÉRISTIQUES DE LA VERSION 4 DU PCPE :

## Page 3 – Conseiller en remboursement virtuel

Les clients du PCPE qui commencent à rembourser leur prêt auront accès au conseiller en remboursement virtuel sur le site Web du CSNPE. Ce conseiller utilisera le moteur des règles opérationnelles pour déterminer les meilleures options de remboursement pour le client.

## Page 23 – Paiement unique sur le site Web du CSNPE

Les clients du PCPE pourront effectuer des paiements uniques directement sur le site Web du CSNPE. Le montant du paiement sera prélevé sur le compte bancaire qui figure actuellement dans les dossiers du CSNPE.

## Page 31 – Communications au sujet de renseignements sur l'institution financière manquants

Les clients du PCPE qui n'ont pas de renseignements sur l'institution financière au dossier du CSNPE au moment du versement seront avisés par courriel et dans leur boîte de réception sécurisée. Le client sera invité à mettre l'information à jour aux fins du versement par transfert électronique de fonds.

La date de mise en œuvre de ces fonctions est prévue pour le 18 novembre 2019.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

Les clients qui amorceront bientôt le remboursement de leur prêt auront accès au conseiller en remboursement virtuel lorsqu'ils ouvriront une session sur le site Web du CSNPE.

Le conseiller en remboursement virtuel a pour but de proposer au client le meilleur cheminement de remboursement et de l'empêcher de rater des paiements sur son prêt.

Le client aura accès au conseiller en remboursement virtuel aux conditions suivantes :

- Le client a un prêt actif pour études à temps plein. Cette fonction n'est pas disponible pour les clients ayant des prêts d'études à temps partiel.
- Il existe un avis de remboursement dont la date est inférieure à deux mois à partir de la date actuelle dans le dossier du client.
- La date de fin de la période d'études (DFPE) du client est antérieure à la date actuelle.
- Le client n'a pas encore utilisé le conseiller en remboursement virtuel.
- Le dossier du client n'indique pas de statut au titre du Programme d'aide au remboursement (PAR).

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

Le conseiller en remboursement virtuel est présenté dans une série de fenêtres contextuelles sur le site Web du CSNPE. Le contenu de ces fenêtres change en fonction des choix ou des réponses du client.

Selon ses choix ou ses réponses, le client peut être dirigé vers plusieurs sections du site Web du CSNPE.

Le client peut se trouver dans quatre scénarios courants :

**Scénario 1** : Le client retourne aux études.

**Scénario 2** : Le client amorce le remboursement et il est d'accord avec son calendrier de paiement.

**Scénario 3** : Le client amorce le remboursement et il est d'accord avec son calendrier de paiement, mais il n'a pas de renseignements sur son institution financière (bancaires) dans son dossier auprès du CSNPE.

**Scénario 4** : Le client amorce le remboursement et il aimerait explorer les options de remboursement qui s'offrent à lui.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 1

Dans ce scénario, le client retourne aux études. Pour maintenir l'exemption d'intérêts du prêt et ne pas amorcer le remboursement, l'établissement d'enseignement et le client doivent confirmer l'inscription.

Le client clique sur le bouton « Je retourne aux études ».

The screenshot displays the user interface of the National Student Loans Service Centre (CSNPE). At the top, there is a navigation bar with the Canadian flag, the text 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', and 'Canada.ca | Services | Ministères | English'. Below this is the header 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and the Canada wordmark. A main navigation menu includes 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The user's name 'Mon compte' is visible in the top right.

The main content area is titled 'Mon tableau de bord'. It features a 'Notifications' section with a message: 'Le point sur l'état de votre prêt'. The notification text reads: 'Vous commencerez bientôt à rembourser votre prêt; laissez-nous vous aider à vous y préparer! Le fait de connaître vos options peut vous aider à rembourser votre prêt et à vous préparer à la réussite!'. Below the notification are two buttons: 'Je retourne aux études' (highlighted with a red box) and 'Options de remboursement'. Other visible elements include 'Sommaire du prêt', 'Plus de renseignements', 'Actualiser votre profil', and 'Programme d'aide au remboursement'.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 1

Le conseiller en remboursement virtuel informe le client de la période précise pendant laquelle une confirmation d'inscription doit être déposée afin d'éviter le lancement de la procédure de remboursement.

Le processus de confirmation d'inscription ne change pas à la suite du lancement du conseiller en remboursement virtuel.

Le client clique sur le bouton « Mettre à jour la date de début de mes études » et il est dirigé vers la page de confirmation d'inscription existante sur le site Web du CSNPE.

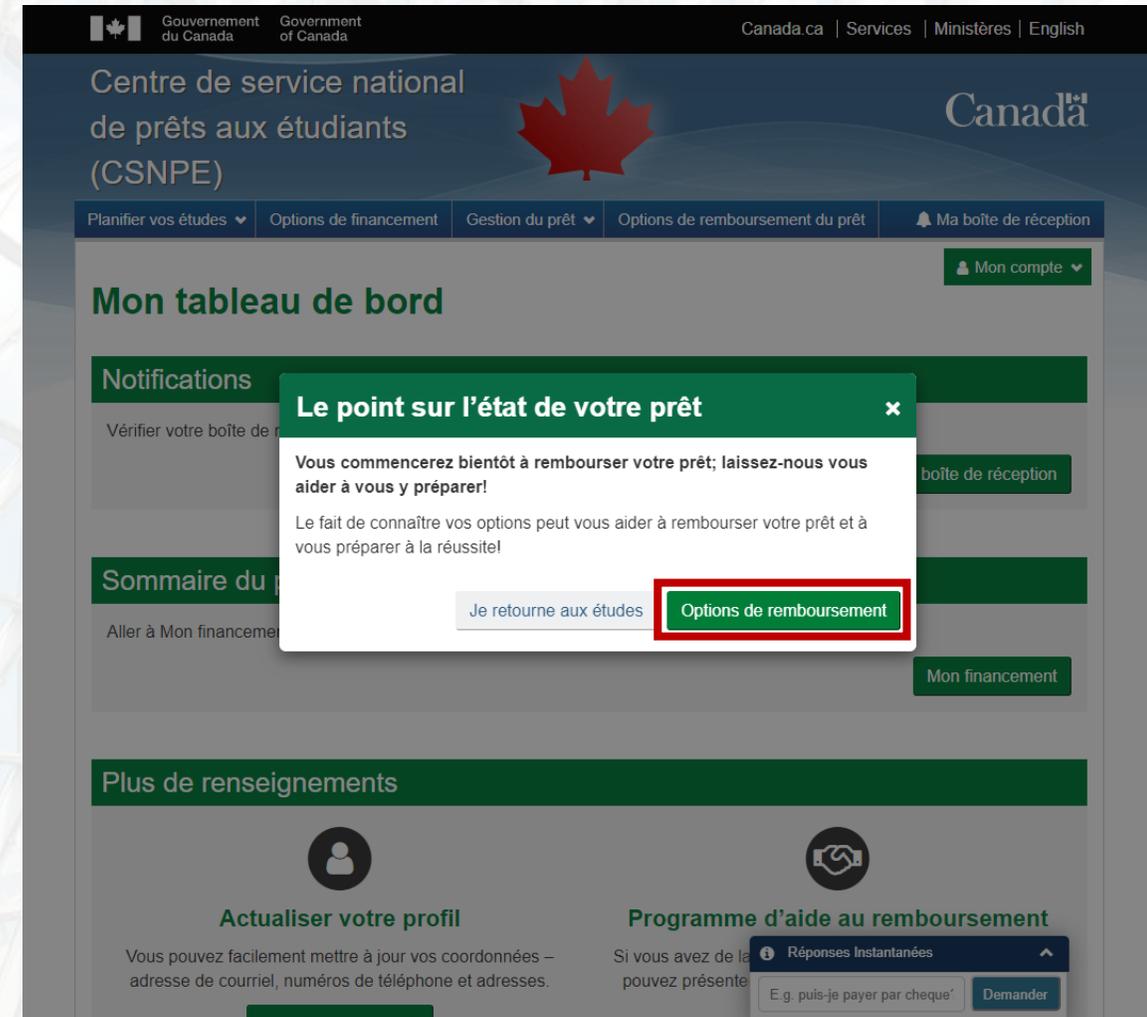
The screenshot displays the user interface of the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). At the top, there is a navigation bar with the Canadian flag, the text 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', and the website address 'Canada.ca | Services | Ministères | English'. Below this is a header with the text 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and the 'Canada' logo. A main navigation menu includes 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main content area is titled 'Mon tableau de bord' and features several sections: 'Notifications', 'Sommaire du prêt', and 'Plus de renseignements'. A modal window titled 'Confirmer votre inscription' is overlaid on the page. The modal contains the following text: 'Vous devez mettre à jour la date de début de vos études d'ici le **1 novembre 2019** afin d'éviter de passer à l'étape de remboursement. Si vous avez un prêt d'études à temps partiel et que vous retournez aux études à temps plein, votre prêt d'études à temps partiel demeurera sans intérêt.' Below the text are two buttons: 'Aller à Mon tableau de bord' and 'Mettre à jour la date de début de mes études', with the latter button highlighted by a red rectangle. At the bottom of the page, there are sections for 'Actualiser votre profil' and 'Programme de réponses instantanées'.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 2

Dans ce scénario, le client a terminé ses études et il amorce le remboursement de son prêt. Le client connaît le calendrier et le montant du remboursement de son prêt.

Le conseiller en remboursement virtuel s'affiche lorsque le client ouvre une session sur le site Web du CSNPE. Puisqu'il ne retourne pas aux études, il clique sur le bouton « Options de remboursement ».



The screenshot shows the user interface of the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). At the top, there are navigation links for 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main heading is 'Mon tableau de bord'. A notification modal is displayed in the center, titled 'Le point sur l'état de votre prêt'. The modal text reads: 'Vous commencerez bientôt à rembourser votre prêt; laissez-nous vous aider à vous y préparer! Le fait de connaître vos options peut vous aider à rembourser votre prêt et à vous préparer à la réussite!'. There are two buttons at the bottom of the modal: 'Je retourne aux études' and 'Options de remboursement', with the latter highlighted by a red box. Below the modal, there are sections for 'Sommaire du prêt' and 'Plus de renseignements'. At the bottom, there are two main sections: 'Actualiser votre profil' and 'Programme d'aide au remboursement'.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 2

L'écran Sommaire des prêts affiche le solde du prêt du client, la date de début du remboursement, la date d'échéance du premier paiement et le montant du paiement.

Dans ce scénario, le client est d'accord avec le calendrier et le montant du paiement et il ne souhaite pas examiner les options de remboursement. Il clique sur le bouton « Conserver ce plan de paiement ».

Gouvernement du Canada / Government of Canada | Canada.ca | Services | Ministères | English

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)

Planifier vos études | Options de financement | Gestion du prêt | Options de remboursement du prêt | Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Sommaire des prêts | Mon compte

### Sommaire des prêts

Type de prêt	Solde	Date de début du remboursement	Date du premier paiement	Montant du paiement
prêt d'études intégrés Canada-Ontario	19 576,91 \$	1 novembre 2019	30 novembre 2019	230,13 \$

Il est important de comprendre les modalités de votre prêt afin de choisir le plan de remboursement qui vous convient le mieux. Si vous êtes d'accord avec la configuration du programme de paiement, cliquez sur le bouton « Conserver ce programme de paiement ». Si vous souhaitez connaître les autres options de remboursement qui s'offrent à vous, cliquez sur le bouton « Options de remboursement ».

[Conserver ce plan de paiement](#) [Options de remboursement](#)

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
[FAQ](#)  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS | IMMIGRATION | VOYAGE | ENTREPRISES | PRESTATIONS | SANTÉ | IMPÔTS | AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées  
E.g. puis-je payer par cheque? [Demander](#) .ca

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 2

Le client peut examiner les renseignements sur l'institution financière (bancaires) que le CSNPE a dans ses dossiers. Il peut également mettre à jour ces renseignements s'ils ne sont pas exacts ou à jour. S'il souhaite mettre à jour les renseignements sur l'institution financière, il sera dirigé vers une page existante du CSNPE et il suivra le processus de mise à jour existant.

Dans ce scénario, les renseignements sur l'institution financière du client sont exacts. Le client clique sur le bouton « Aller à mon tableau de bord ».

À ce stade, le client est ramené au tableau de bord et le calendrier et les paiements sont établis.

The screenshot shows the website for the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). The page title is "Une dernière étape!". The main heading is "Renseignements sur l'institution financière (renseignements bancaires)". Below this, there is a form with three input fields: "Numéro de l'institution financière" (003), "Numéro de transit" (00922), and "Numéro du compte" (\*\*\*\*546). A button labeled "Mettre à jour mes renseignements bancaires" is positioned below the form. A red box highlights a button labeled "Aller à Mon tableau de bord" in the bottom right corner. The footer contains navigation links for "Aide", "À propos", and "Contactez-nous", along with a search bar for "Réponses Instantanées".

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

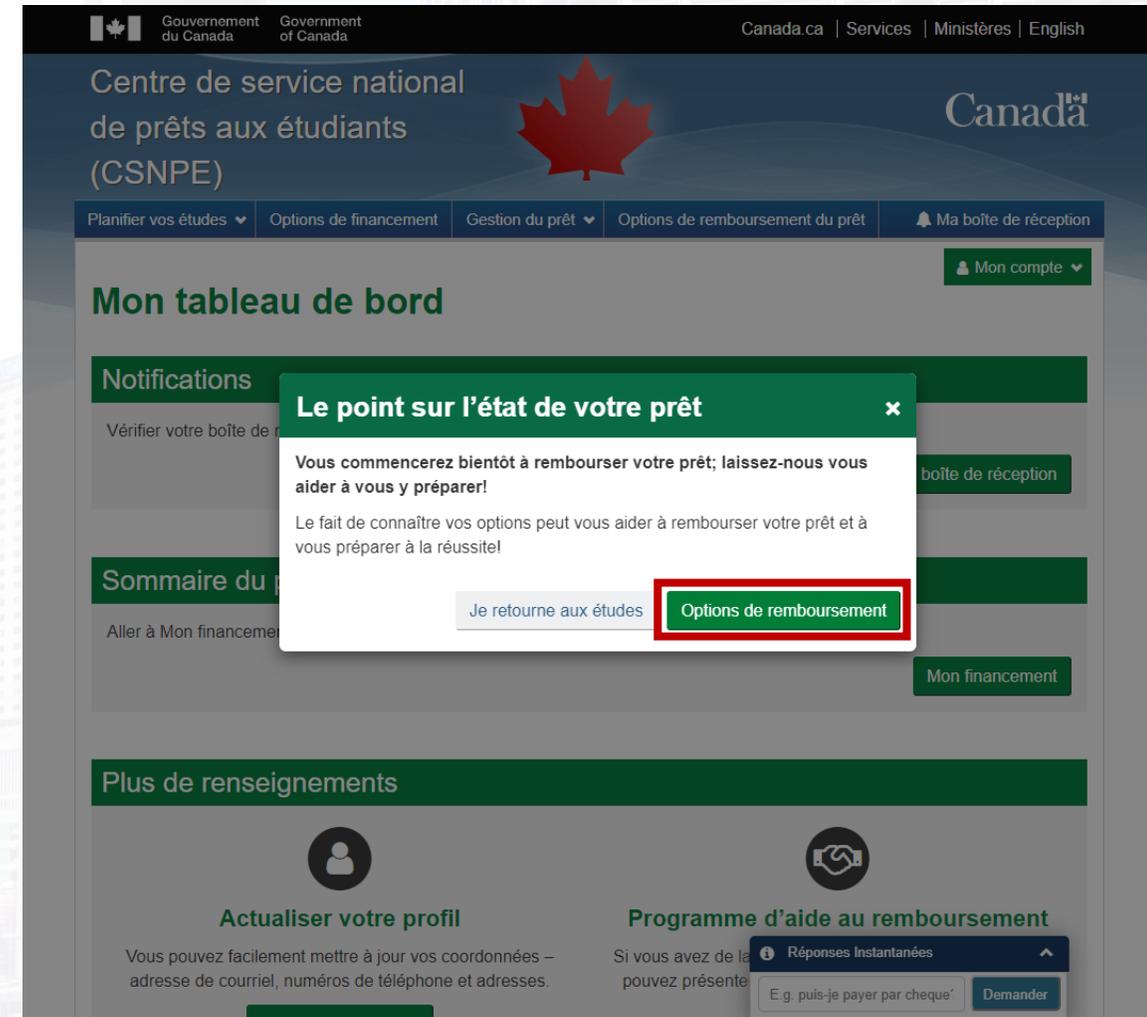
## SCÉNARIO 3

Dans le scénario 3, le client est d'accord avec le calendrier et le montant du paiement, mais il découvre que les dossiers du CSNPE ne renferment pas les renseignements sur l'institution financière (bancaires) .

Il est très important que les dossiers du CSNPE comprennent les renseignements sur l'institution financière du client, car cela accélère le temps de transaction et réduit les erreurs de traitement et les taux de défaut de paiement.

Comme nous l'avons vu dans les scénarios précédents, le conseiller en remboursement virtuel s'affiche lorsque le client ouvre une session sur le site Web du CSNPE.

Puisque le client ne retourne pas aux études, il clique sur le bouton « Options de remboursement ».



The screenshot displays the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' website. The navigation bar includes 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', 'Canada.ca | Services | Ministères | English', and 'Canada'. The main navigation menu contains 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The user's account is identified as 'Mon compte'. The main content area is titled 'Mon tableau de bord' and features a 'Notifications' section with a message: 'Le point sur l'état de votre prêt'. The notification text reads: 'Vous commencerez bientôt à rembourser votre prêt; laissez-nous vous aider à vous y préparer! Le fait de connaître vos options peut vous aider à rembourser votre prêt et à vous préparer à la réussite!'. Below the notification are two buttons: 'Je retourne aux études' and 'Options de remboursement', with the latter highlighted by a red box. The bottom of the page includes sections for 'Actualiser votre profil' and 'Programme d'aide au remboursement', with a 'Réponses Instantanées' chat widget.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 3

Le client passe en revue l'écran Sommaire du prêt, qui affiche les renseignements de base sur son prêt.

Le client confirme qu'il est d'accord avec le calendrier et le montant du paiement et il clique sur le bouton « Conserver ce plan de paiement ».



Gouvernement du Canada / Government of Canada | Canada.ca | Services | Ministères | English

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)

Planifier vos études | Options de financement | Gestion du prêt | Options de remboursement du prêt | Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Sommaire des prêts | Mon compte

### Sommaire des prêts

Type de prêt	Solde	Date de début du remboursement	Date du premier paiement	Montant du paiement
prêt d'études intégrés Canada-Ontario	19 576,91 \$	1 novembre 2019	30 novembre 2019	230,13 \$

Il est important de comprendre les modalités de votre prêt afin de choisir le plan de remboursement qui vous convient le mieux. Si vous êtes d'accord avec la configuration du programme de paiement, cliquez sur le bouton « Conserver ce programme de paiement ». Si vous souhaitez connaître les autres options de remboursement qui s'offrent à vous, cliquez sur le bouton « Options de remboursement ».

**Conserver ce plan de paiement** | Options de remboursement

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
FAQ  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS | IMMIGRATION | VOYAGE | ENTREPRISES | PRESTATIONS | SANTÉ | IMPÔTS | AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées  
E.g. 'puis-je payer par cheque?' | Demander | .ca

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 3

Puisque le client n'a pas de renseignements sur l'institution financière dans son dossier auprès du CSNPE, le système le reconnaît et lui présente les options suivantes :

- Cliquer sur le bouton « Mettre à jour mes renseignements bancaires/le débit préautorisé » pour ajouter ses renseignements au dossier du CSNPE. Cette mesure suit le processus actuel de mise à jour de l'information sur le site Web du CSNPE.

- Décider de ne pas fournir les renseignements sur l'institution financière à ce moment en cliquant sur le bouton « Non merci ». Le client est alors ramené à son tableau de bord et pourrait avoir à effectuer des paiements manuellement ou par chèque.



The screenshot shows the website for the National Student Loan Centre (CSNPE). The header includes the Government of Canada logo and navigation links for 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main heading is 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)'. A navigation bar contains links for 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. A green button labeled 'Mon compte' is visible. The main content area features a green heading 'Une dernière étape!' followed by a sub-heading 'Renseignements sur l'institution financière (renseignements bancaires)'. The text explains the importance of providing banking information for loan payments and offers a faster repayment method. A button 'Mettre à jour mes renseignements bancaires/le débit préautorisé' is prominently displayed. A 'Non merci' button is also present. The footer includes links for 'Conditions' and 'Politique de confidentialité', and a navigation menu with categories like 'EMPLOIS', 'IMMIGRATION', 'VOYAGE', 'ENTREPRISES', 'PRESTATIONS', 'SANTÉ', 'IMPÔTS', and 'AUTRES SERVICES'. A search bar at the bottom right contains the text 'Réponses Instantanées' and 'E.g. puis-je payer par cheque?' with a 'Demander' button.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Dans ce scénario, le client a terminé ses études et il amorce le remboursement de son prêt. Il n'a pas encore la possibilité de fixer un montant de remboursement et il souhaite explorer les options de remboursement qui s'offrent à lui.

Le conseiller en remboursement virtuel s'affiche lorsque le client ouvre une session sur le site Web du CSNPE. Il clique sur le bouton « Options de remboursement ».

The screenshot shows the user interface of the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). At the top, there are navigation links for 'Gouvernement du Canada', 'Government of Canada', 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main header includes 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and the 'Canada' logo. A navigation bar contains 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. Below this is a 'Mon tableau de bord' section with a 'Mon compte' dropdown. A notification pop-up titled 'Le point sur l'état de votre prêt' is displayed, containing the text: 'Vous commencerez bientôt à rembourser votre prêt; laissez-nous vous aider à vous y préparer!' and 'Le fait de connaître vos options peut vous aider à rembourser votre prêt et à vous préparer à la réussite!'. The pop-up has two buttons: 'Je retourne aux études' and 'Options de remboursement', with the latter highlighted by a red box. Below the notification, there are sections for 'Sommaire du prêt' and 'Plus de renseignements'. At the bottom, there are two main cards: 'Actualiser votre profil' and 'Programme d'aide au remboursement', which includes a 'Réponses Instantanées' dropdown menu with a 'Demander' button.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

L'écran suivant résume les renseignements sur le prêt et il présente au client l'option de conserver le plan de paiement (tel qu'illustré) ou d'explorer les options de remboursement qui peuvent être disponibles.

Il clique sur le bouton « Options de remboursement ».



Gouvernement du Canada / Government of Canada | Canada.ca | Services | Ministères | English

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)

Planifier vos études | Options de financement | Gestion du prêt | Options de remboursement du prêt | Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Sommaire des prêts | Mon compte

### Sommaire des prêts

Type de prêt	Solde	Date de début du remboursement	Date du premier paiement	Montant du paiement
prêt d'études intégrés Canada-Ontario	19 576,91 \$	1 novembre 2019	30 novembre 2019	230,13 \$

Il est important de comprendre les modalités de votre prêt afin de choisir le plan de remboursement qui vous convient le mieux. Si vous êtes d'accord avec la configuration du programme de paiement, cliquez sur le bouton « Conserver ce programme de paiement ». Si vous souhaitez connaître les autres options de remboursement qui s'offrent à vous, cliquez sur le bouton « Options de remboursement ».

Conserver ce plan de paiement | **Options de remboursement**

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
FAQ  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS | IMMIGRATION | VOYAGE | ENTREPRISES | PRESTATIONS | SANTÉ | IMPÔTS | AUTRES SERVICES

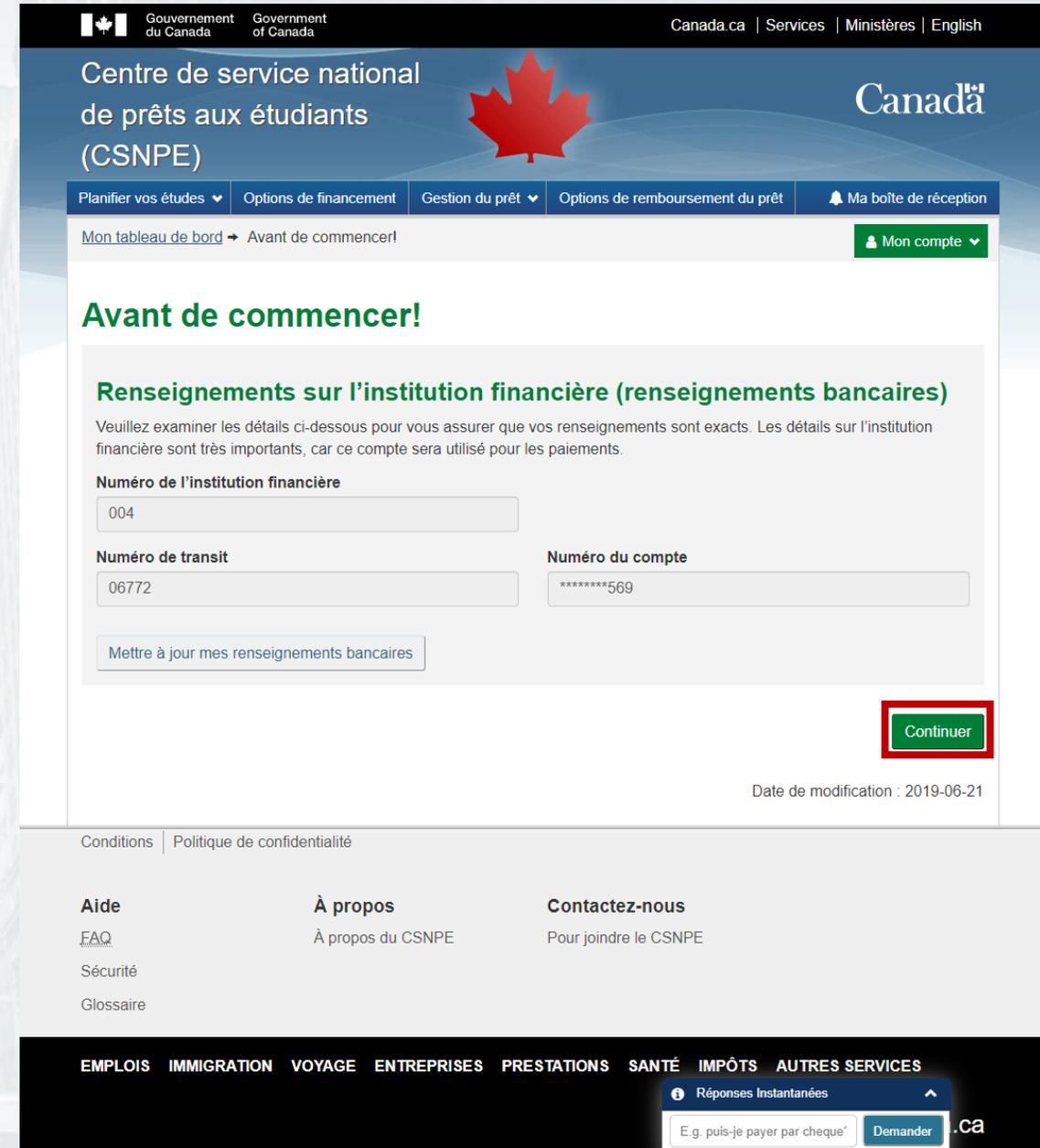
Réponses Instantanées  
E.g. puis-je payer par cheque? Demander .ca

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Le client peut examiner les renseignements sur l'institution financière (bancaires) que le CSNPE conserve dans ses dossiers.

Dans ce scénario, les renseignements sur l'institution financière du client sont exacts. Le client clique sur le bouton « Continuer ».



The screenshot shows the website for the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). The page is titled 'Avant de commencer!' and contains a form for updating banking information. The form includes fields for 'Numéro de l'institution financière' (004), 'Numéro de transit' (06772), and 'Numéro du compte' (\*\*\*\*\*569). A 'Continuer' button is highlighted with a red box. The page also features a navigation menu, a footer with links to 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous', and a search bar at the bottom right.

Gouvernement du Canada / Government of Canada | Canada.ca | Services | Ministères | English

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)

Planifier vos études ▼ Options de financement Gestion du prêt ▼ Options de remboursement du prêt Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Avant de commencer! Mon compte ▼

### Avant de commencer!

#### Renseignements sur l'institution financière (renseignements bancaires)

Veuillez examiner les détails ci-dessous pour vous assurer que vos renseignements sont exacts. Les détails sur l'institution financière sont très importants, car ce compte sera utilisé pour les paiements.

**Numéro de l'institution financière**  
004

**Numéro de transit**  
06772

**Numéro du compte**  
\*\*\*\*\*569

Mettre à jour mes renseignements bancaires

**Continuer**

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
FAQ  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS IMMIGRATION VOYAGE ENTREPRISES PRESTATIONS SANTÉ IMPÔTS AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées  
E.g. puis-je payer par cheque? Demander .ca

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Le conseiller en remboursement virtuel présente au client quatre questions dont les réponses détermineront les options de remboursement disponibles.

La question 1 demande au client s'il réside actuellement au Canada.

Le client peut choisir « Oui » ou « Non ». Dans ce scénario, le client choisit « Oui » et il clique sur le bouton « Continuer ».

The screenshot displays the National Student Loan Service Center (CSNPE) website. At the top, there are logos for the Government of Canada and the Canada.ca website, along with navigation links for Services, Ministères, and English. The main header identifies the site as the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The current page is titled 'Question 1 de 4' and features a green 'Mon compte' button. The question text asks: 'Nous voulons en savoir plus à votre sujet afin de vous aider à trouver la solution qui vous convient le mieux. Avant de commencer, n'oubliez pas que vous pouvez toujours augmenter ou diminuer le montant de vos paiements. Allons-y!' Below the text is a location pin icon and a red asterisk indicating a required question: '\* Habitez-vous actuellement au Canada? (requis)'. A dropdown menu is set to '-Sélectionner-'. Navigation buttons for 'Retour' and 'Continuer' are visible. A 'Avis sur la confidentialité' section follows, explaining that the evaluation is based on provided information and that participation is optional. A 'Date de modification : 2019-06-21' is noted at the bottom right. The footer contains links for 'Conditions', 'Politique de confidentialité', 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous'. A search bar at the bottom right contains the text 'Réponses Instantanées' and 'E.g. puis-je payer par cheque? Demander ca'.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

La question 2 porte sur la taille de la famille du client. Le client doit choisir au moins « 1 » comme taille de famille.

Dans ce scénario, le client choisit « 1 » et il clique sur le bouton « Continuer ».

The screenshot displays the website for the National Student Loan Service Center (CSNPE). At the top, there is a navigation bar with the Government of Canada logo and links for 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. Below this, the main header identifies the site as the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' with the Canadian flag and the 'Canada' logo.

The main content area features a navigation menu with options: 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. A breadcrumb trail shows 'Mon tableau de bord' followed by 'Question 2 de 4'. A 'Mon compte' button is visible in the top right.

The central focus is 'Question 2 de 4', which asks: '\* Combien de personnes votre famille compte-t-elle? Cela comprend vous, votre époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait (le cas échéant) et toute personne à charge. (requis)'. Below the question is a dropdown menu currently set to '-Sélectionner-'. Navigation buttons for 'Retour' and 'Continuer' are provided.

At the bottom of the main content area, the date 'Date de modification : 2019-06-21' is displayed. A footer section contains links for 'Conditions' and 'Politique de confidentialité', and three columns of links: 'Aide' (FAQ, Sécurité, Glossaire), 'À propos' (À propos du CSNPE), and 'Contactez-nous' (Pour joindre le CSNPE).

The bottom-most navigation bar includes links for 'EMPLOIS', 'IMMIGRATION', 'VOYAGE', 'ENTREPRISES', 'PRESTATIONS', 'SANTÉ', 'IMPÔTS', and 'AUTRES SERVICES'. A 'Réponses Instantanées' (Instant Answers) widget is active, showing a search input with the text 'E.g. puis-je payer par cheque?' and a 'Demander' button.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Une question sur le revenu mensuel brut de la famille est présentée. Le revenu brut comprend le revenu total avant impôt du client et/ou de la famille avec laquelle il habite (par exemple, conjoint ou conjointe).

Dans ce scénario, le client précise que la taille de la famille est « 1 ». Nous savons également que le client est à la recherche d'un emploi.

Le client précise que le revenu mensuel brut de la famille est « 0 \$ » et il clique sur le bouton « Continuer ».

The screenshot shows the National Student Loan Service Center (CSNPE) website. At the top, there are navigation links for 'Gouvernement du Canada' and 'Government of Canada', along with 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main header includes 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and the 'Canada' logo. A navigation bar contains 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. Below this, there is a breadcrumb trail 'Mon tableau de bord' and 'Question 3 de 4', along with a 'Mon compte' button. The main content area displays 'Question 3 de 4' with a large '\$' symbol and the question: '\* Quel est votre revenu familial brut mensuel? (requis)'. There is an input field with a '\$' symbol and a 'Continuer' button. At the bottom right of the question area, it says 'Date de modification : 2019-06-21'. The footer contains links for 'Conditions', 'Politique de confidentialité', 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous'. A search bar at the bottom right contains the text 'E.g. puis-je payer par cheque?' and a 'Demander' button.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

La dernière question vise à déterminer si le client ou son conjoint/sa conjointe (le cas échéant) a d'autres prêts d'études gouvernementaux en cours de remboursement.

Le client choisit « Non » et il clique sur le bouton « Continuer ».

The screenshot displays the CSNPE (Canada Student Loans) website interface. At the top, the header includes the text "Centre de services national de prêts aux étudiants (CSNPE)" and the "Canada" logo. A navigation bar contains links for "Planifier vos études", "Options de financement", "Gestion du prêt", "Options de remboursement du prêt", and "Ma boîte de réception". Below this, a breadcrumb trail shows "Mon tableau de bord" and "Question 4 de 4", with a "Mon compte" button on the right. The main content area features the heading "Question 4 de 4" and a question icon (a graduation cap). The question text is: "\* Est-ce que vous (ou votre époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait, le cas échéant) avez d'autres prêts d'études gouvernementaux en cours de remboursement? (requis)". Below the question is a dropdown menu with the placeholder text "-Sélectionner-". At the bottom of the question area are two buttons: "Retour" (with a left arrow) and "Continuer" (with a right arrow). The date "Date de modification : 2019-06-21" is visible in the bottom right corner of the question area. The footer contains links for "Conditions" and "Politique de confidentialité", and a menu with "Aide" (sub-links: FAQ, Sécurité, Glossaire), "À propos" (sub-link: À propos du CSNPE), and "Contactez-nous" (sub-link: Pour joindre le CSNPE). At the very bottom, there is a navigation bar with categories: EMPLOIS, IMMIGRATION, VOYAGE, ENTREPRISES, PRESTATIONS, SANTÉ, IMPÔTS, AUTRES SERVICES, and a "Réponses Instantanées" chat widget with a search input and a "Demander" button.

# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Le conseiller en remboursement virtuel présente les options de remboursement en fonction des réponses fournies par le client.

Dans ce scénario, le client peut être admissible au Programme d'aide au remboursement (PAR). Ce résultat repose sur les réponses fournies par le client dans le questionnaire. Le conseiller en remboursement virtuel recommande au client de s'inscrire au PAR en cliquant sur le bouton correspondant. Le client est dirigé vers une page d'inscription électronique au PAR existante si la date de début du remboursement se situe à moins de 30 jours. Si la date de début du remboursement est dans plus de 30 jours, le message invite le client à revenir et à s'inscrire au PAR dans les 30 jours de la date de début du remboursement.

Le client peut également utiliser l'estimateur de remboursement de prêt pour modifier les modalités de son prêt. Il s'agit d'un processus existant qui est disponible sur le site Web du CSNPE et qui se fait actuellement en format papier ou manuel.

Le client peut ne rien faire et retourner au tableau de bord en cliquant sur le lien « Aller à mon tableau de bord ». Si le client choisit de ne rien faire, le prêt passera au statut de remboursement régulier, comme indiqué au dossier du client, à la page Sommaire du prêt.

Canada.ca | Services | Ministères | English

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)

Planifier vos études | Options de financement | Gestion du prêt | Options de remboursement du prêt | Ma boîte de réception

Mon tableau de bord - Résultats des options de remboursement | Mon compte

### Résultats des options de remboursement

Il semble que vous pourriez être admissible au Programme d'aide au remboursement.

[Soumettre une demande au Programme d'aide au remboursement](#)

[En apprendre davantage sur le Programme d'aide au remboursement](#)

N'oubliez pas que vous pouvez toujours augmenter ou diminuer le montant de vos paiements.

Il est important de tenir votre prêt à jour et d'effectuer vos paiements à temps pour éviter de nuire à votre crédit. Si vous croyez que vous pourriez avoir de la difficulté à effectuer vos paiements, nous serons toujours là pour vous aider!

Vous pouvez aussi examiner et comparer différentes options de remboursement en entrant vos renseignements dans un Estimateur de remboursement des prêts.

[Estimateur de remboursement des prêts](#)

Si vous avez un prêt d'études à temps partiel, veuillez consulter [Mon financement](#) pour passer en revue les détails de votre prêt.

[Aller à Mon tableau de bord](#)

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
FAQ  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS IMMIGRATION VOYAGE ENTREPRISES PRESTATIONS SANTÉ IMPÔTS AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées

E.g. puis-je payer par cheque? Demander CA

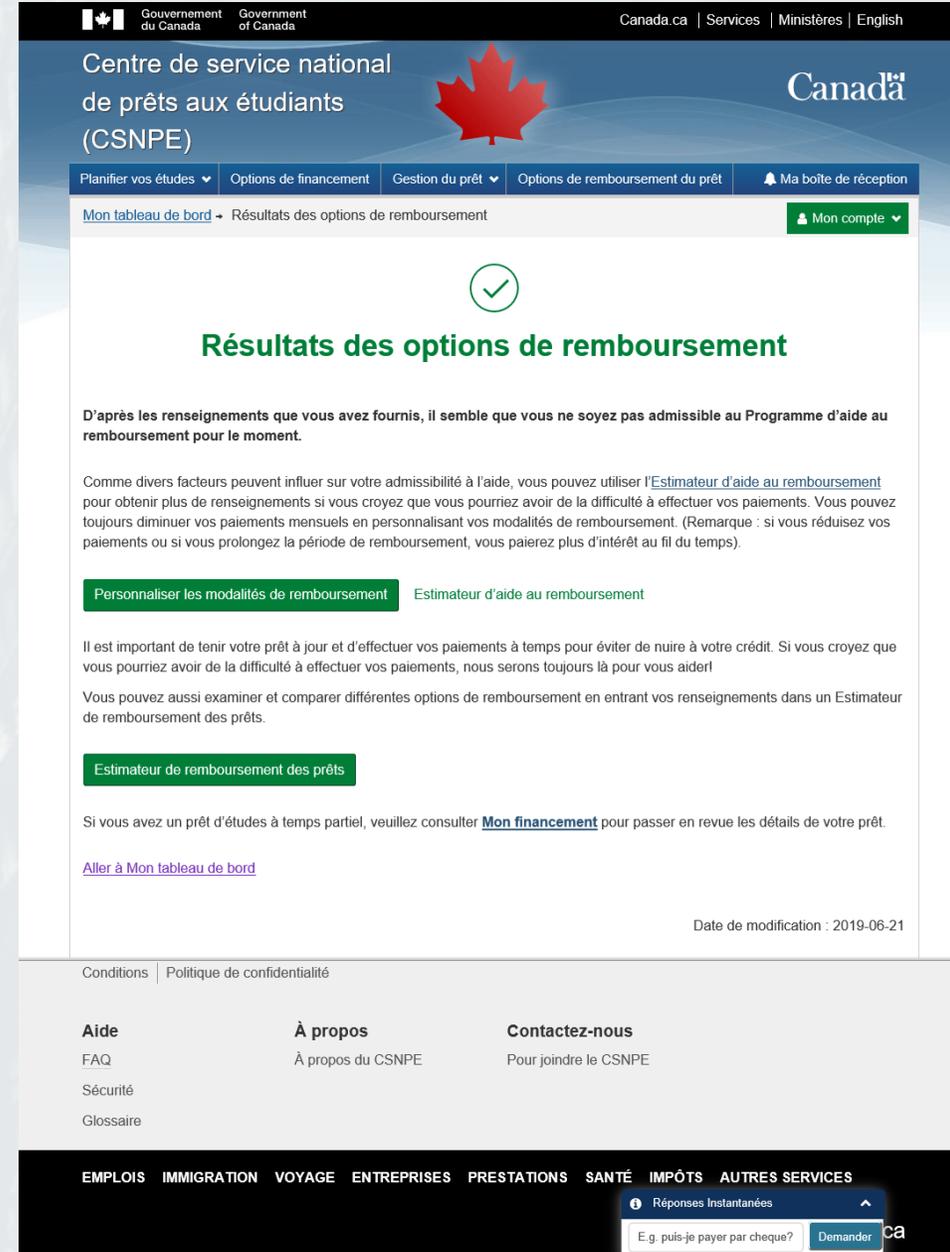
# CONSEILLER EN REMBOURSEMENT VIRTUEL

## SCÉNARIO 4

Le conseiller en remboursement virtuel utilise les règles opérationnelles et la logique existantes pour déterminer si un client peut être admissible au Programme d'aide au remboursement (PAR).

Si le client répond au questionnaire en formulant des réponses hors de la fourchette d'admissibilité au PAR, le conseiller en remboursement virtuel informe le client des autres options de remboursement et il l'invite à utiliser l'estimateur d'aide au remboursement, qui comporte des variables plus précises, comme les dépenses exceptionnelles pour les clients atteints d'invalidité permanente.

Le client peut choisir de revoir les modalités de son prêt, par exemple en prolongeant la durée pour réduire les paiements mensuels. Il s'agit d'un processus manuel existant. Le client peut également décider de ne rien faire et de retourner au tableau de bord.



The screenshot shows the website for the National Student Loan Service Center (CSNPE). The header includes the Government of Canada logo and navigation links for Services, Ministères, and English. The main navigation bar contains links for 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The user is logged in as 'Mon compte'. The main content area displays a green checkmark icon and the heading 'Résultats des options de remboursement'. Below this, a message states: 'D'après les renseignements que vous avez fournis, il semble que vous ne soyez pas admissible au Programme d'aide au remboursement pour le moment.' It then provides information about the 'Estimateur d'aide au remboursement' tool and offers buttons to 'Personnaliser les modalités de remboursement' and 'Estimateur d'aide au remboursement'. A note mentions that payments should be made on time to avoid credit issues. Another button, 'Estimateur de remboursement des prêts', is provided. A link to 'Mon tableau de bord' is also present. The footer contains links for 'Conditions' and 'Politique de confidentialité', and a navigation menu with categories like 'Aide', 'À propos', 'Contactez-nous', 'EMPLOIS', 'IMMIGRATION', 'VOYAGE', 'ENTREPRISES', 'PRESTATIONS', 'SANTÉ', 'IMPÔTS', and 'AUTRES SERVICES'. A search bar is located at the bottom right.

# PAIEMENT UNIQUE SUR LE SITE WEB DU CSNPE

# PAIEMENT UNIQUE

La fonctionnalité de paiement unique permet au client d'effectuer des paiements directement à partir du site Web du CSNPE. Cette fonction utilise les renseignements sur l'institution financière (bancaires) qui figurent actuellement au dossier du CSNPE.

Cette fonction permet de faire des paiements uniques pour accélérer le remboursement des prêts d'études. Elle est offerte pour les prêts d'études à temps plein et à temps partiel.

Pour le moment, cette fonction permet uniquement d'effectuer des paiements à la date demandée, par exemple la date du jour. Une version future permettra aux clients de planifier les paiements jusqu'à 30 jours à l'avance.

Le client pourra naviguer jusqu'à la section « Effectuer un paiement » du site Web du CSNPE et effectuer ses propres paiements. L'étudiant devra avoir activé l'option de débit préautorisé sur son compte pour pouvoir effectuer des paiements uniques sur le site Web du CSNPE.

The screenshot displays the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' website. At the top, there are logos for the Government of Canada and the Canada.ca website, along with navigation links for 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main header includes the CSNPE name and the Canadian flag. Below the header is a navigation menu with options like 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main content area is titled 'Effectuer un paiement' and includes a sub-header 'Mon tableau de bord -> Effectuer un paiement' and a 'Mon compte' dropdown menu. The text explains that users can make payments at any time and provides two options: ' Paiement ponctuel ' (one-time payment) and ' Services bancaires en ligne ' (online banking services). Each option has a corresponding green button. A 'Date de modification : 2019-06-21' is noted at the bottom right of the main content. The footer contains links for 'Conditions', 'Politique de confidentialité', 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous'. A search bar at the bottom right contains the text 'Réponses Instantanées' and a search input field with the example 'E.g. puis-je payer par cheque?' and a 'Demander' button.

# PAIEMENT UNIQUE

Lorsque le client accède à la page Effectuer un paiement, le système vérifie si le ou les prêts du client sont admissibles au paiement unique sur le site Web du CSNPE.

Il existe des scénarios et raisons qui empêcheraient le recours au mode de paiement unique, notamment :

- Le client est en faillite; le syndic n'est pas libéré et aucune autorisation du syndic ne figure au dossier.
- Le prêt a été signalé, envoyé ou retourné au gouvernement (prêt en recouvrement);
- Le prêt a été annulé ou est fermé pour un motif quelconque;
- Le prêt n'a pas de solde impayé;
- Le prêt prévoit déjà un paiement unique en attente de traitement pour la même date.

Gouvernement du Canada | Government of Canada | Canada.ca | Services | Ministères | English

Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)  Canada

Planifier vos études ▼ Options de financement Gestion du prêt ▼ Options de remboursement du prêt Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Effectuer un paiement Mon compte ▼

## Effectuer un paiement

Vous ne pouvez pas effectuer un paiement unique pour le moment en raison d'un paiement en attente. Veuillez réessayer demain ou [payer avec les services bancaires en ligne](#).

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

<b>Aide</b>	<b>À propos</b>	<b>Contactez-nous</b>
FAQ	À propos du CSNPE	Pour joindre le CSNPE
Sécurité		
Glossaire		

EMPLOIS IMMIGRATION VOYAGE ENTREPRISES PRESTATIONS SANTÉ IMPÔTS AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées  ca

E.g. puis-je payer par cheque? Demander

# PAIEMENT UNIQUE

Une fois connecté, le client souhaitant effectuer un paiement unique sur le site Web du CSNPE peut naviguer jusqu'à la page appropriée en cliquant sur le bouton « Mon compte » et en sélectionnant l'option « Effectuer un paiement ».

Une fois l'option choisie, les règles d'admissibilité s'exécutent automatiquement et la page correspondante s'affiche (ou un message si le client n'est pas admissible). Dans ce scénario, le client est admissible à des paiements uniques.

The screenshot shows the CSNPE website interface. At the top, there are navigation links for 'Gouvernement du Canada', 'Government of Canada', 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main header includes 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and the 'Canada' logo. A navigation bar contains 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main content area is titled 'Mon tableau de bord' and includes sections for 'Notifications', 'Sommaire du prêt', and 'Plus de renseignements'. A dropdown menu for 'Mon compte' is open, showing options like 'Mon tableau de bord', 'Mon financement', 'Mon profil', 'Mes versements', and 'Effectuer un paiement' (which is highlighted with a red box). Other options include 'Personnaliser les modalités de remboursement', 'Renseignements sur l'institution financière', 'Activer le débit préautorisé', 'Confirmation d'inscription', 'Programme d'aide au remboursement', and 'Fermer la session'. Below the dashboard, there are sections for 'Actualiser votre profil' and 'Programme d'aide au remboursement'. The footer contains 'Conditions', 'Politique de confidentialité', 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous'. A search bar at the bottom right contains the text 'Réponses Instantanées' and 'E.g. puis-je payer par cheque? Demander ca'.

# PAIEMENT UNIQUE

Deux options s'offrent au client admissible :

- La nouvelle fonction « Effectuer un paiement unique » permet au client d'effectuer des paiements directement sur le site Web du CSNPE.
- L'option « Paiement par services bancaires en ligne » est une fonction existante qui dirige le client vers le site Web de son institution financière, avec des directives sur la façon de configurer le CSNPE comme fournisseur.

Dans ce scénario, le client souhaite effectuer un paiement unique directement à partir du site Web du CSNPE.

The screenshot shows the website for the Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE). The header includes the Canadian government logo and navigation links. The main content area is titled 'Effectuer un paiement' and provides instructions on how to make a payment. It offers two options: 'Paiement ponctuel' (one-time payment) and 'Services bancaires en ligne' (online banking services). A search bar is visible at the bottom right.

**Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)**

Planifier vos études | Options de financement | Gestion du prêt | Options de remboursement du prêt | Ma boîte de réception

Mon tableau de bord → Effectuer un paiement | Mon compte

## Effectuer un paiement

Vous pouvez effectuer un paiement sur votre (vos) prêt(s) d'études à tout moment, même entre les paiements prévus au calendrier.

Le traitement du paiement prendra quelques jours. Le paiement n'apparaîtra pas dans l'historique des transactions tant que le montant n'aura pas été retiré de votre compte. Vous avez deux options :

### Paiement ponctuel

Choisissez cette option pour effectuer un paiement ponctuel.

[Effectuer un paiement ponctuel](#)

### Services bancaires en ligne

Choisissez cette option pour utiliser les services de paiement de facture en ligne de votre institution financière.

[Utiliser les services bancaires en ligne](#)

Date de modification : 2019-06-21

Conditions | Politique de confidentialité

**Aide**  
FAQ  
Sécurité  
Glossaire

**À propos**  
À propos du CSNPE

**Contactez-nous**  
Pour joindre le CSNPE

EMPLOIS | IMMIGRATION | VOYAGE | ENTREPRISES | PRESTATIONS | SANTÉ | IMPÔTS | AUTRES SERVICES

Réponses Instantanées  
E.g. 'puis-je payer par cheque?' [Demander](#) ca



# PAIEMENT UNIQUE

Le client peut passer en revue les détails des paiement entrés avant de les soumettre.

Cette page affiche ce qui suit :

- Texte explicatif demandant au client d'examiner les renseignements avant la confirmation.
- Renseignements sur le paiement : (tous les éléments sont en lecture seule)
  - Numéro et type de prêt
  - Montant du paiement
  - Nom de la banque
  - Numéro de transit
  - Numéro de compte
  - Montant total du paiement
- Boutons : Retour / Soumettre

Lorsque le client clique sur le bouton « Soumettre », le paiement est traité automatiquement et le montant est prélevé sur l'institution financière qui figure au dossier du CSNPE.

The screenshot shows the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' website. The page title is 'Revoir votre paiement unique'. It includes a navigation menu with options like 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main content area displays a table with payment details and a 'Soumettre' button.

Numéro du prêt	Type de prêt	Montant du paiement	Numéro/nom de l'institution financière	Numéro de transit	Les 3 derniers chiffres de votre numéro de compte
9-364742	Prêt d'études canadien à temps partiel	117,00 \$	004 - LA BANQUE TORONTO-DOMINION	92750	****123

**Montant total du paiement:** 117,00 \$

Une fois ce paiement versé, il faudra environ de trois à cinq jours ouvrables pour débiter le montant de votre compte.

Buttons: [Retour](#) [Soumettre](#)

Date de modification : 2019-06-21

Footer: EMPLOIS | IMMIGRATION | VOYAGE | ENTREPRISES | PRESTATIONS | SANTÉ | IMPÔTS | AUTRES SERVICES

Search bar: Réponses Instantanées. E.g. puis-je payer par cheque? Demander

# PAIEMENT UNIQUE

Lorsque le client a soumis le paiement, une page de confirmation de paiement unique lui est présentée.

Cette page affiche le montant du paiement unique et la date d'envoi aux fins de traitement, ainsi qu'un numéro de référence du paiement pour les dossiers du client.

Tous les paiements uniques sont saisis par les systèmes du CSNPE pour que les employés puissent les examiner et faire rapport.

The screenshot shows the 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' website. The page title is 'Paieement unique confirmé'. It includes a navigation menu with options like 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', and 'Options de remboursement du prêt'. A breadcrumb trail shows 'Mon tableau de bord' -> 'Effectuer un paiement' -> 'Paieement unique confirmé'. The main content area contains a confirmation message: 'Vous avez effectué un paiement unique sur votre prêt d'études. Le paiement sera traité d'ici quelques jours et n'apparaîtra dans votre historique des transactions qu'une fois le montant retiré de votre compte.' Below this is a table with one row of payment details.

Numéro du prêt	Type de prêt	Montant du paiement	Date du paiement	Numéro de référence du paiement
9-364742	Prêt d'études canadien à temps partiel	117,00 \$	30 octobre 2019	9-36474210302019

Date de modification : 2019-06-21

Footer links include: Aide (FAQ, Sécurité, Glossaire), À propos (À propos du CSNPE), and Contactez-nous (Pour joindre le CSNPE). A search bar at the bottom right contains the text 'E.g. puis-je payer par cheque?' and a 'Demander' button.

**COMMUNICATIONS AU SUJET DE  
RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION  
FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS**

## RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS

Les renseignements sur l'institution financière manquants représentent actuellement l'une des raisons les plus courantes pour lesquelles le CSNPE verse des fonds par chèque ou par un autre moyen de transfert de fonds non électronique.

Lorsque le CSNPE reçoit un certificat électronique de la province ou du territoire sans renseignements sur l'institution financière, le compte du client est signalé par ce que le CSNPE appelle une « exception ».

Le CSNPE fait ensuite un suivi auprès du client par la poste ou par téléphone pour résoudre cette exception et ajouter les renseignements sur l'institution financière du client à son dossier.

Cette fonction vise à numériser ce processus et à demander au client d'ajouter lui-même les renseignements sur l'institution financière à son dossier. Cela permet au client de régler lui-même l'exception concernant les renseignements manquants sur l'institution financière.

# RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS

Lorsque le compte du client est signalé avec l'exception de renseignements sur l'institution financière manquants, le compte est placé dans une file d'attente pour la notification du client.

Un courriel est généré et envoyé au client dans les 48 heures suivant l'identification de l'exception. Le message informe le client que son compte présente un problème non résolu et qu'il doit ouvrir une session sur le site Web du CSNPE.

Le Centre de service national  
de prêts aux étudiants



Canada

## Renseignements importants concernant le traitement de votre demande d'aide financière.

Bonjour **FirstName1**,

Vous y êtes presque! Il y a une autre chose que vous devez faire pour recevoir votre aide financière. Veuillez [accéder à votre boîte de réception sécurisée](#) sur le site Web du Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) pour obtenir de plus amples informations sur le traitement de votre demande d'aide financière.

*Rappel : Tenez à jour vos coordonnées pour que nous puissions rester en contact.*

[Ouvrir une session](#)

### Nous avons apporté des changements au processus d'inscription

Nous tenons à protéger vos renseignements personnels et nous avons donc mis en place un nouveau processus d'inscription plus sûr!

Si vous avez déjà un compte en ligne et que vous n'êtes PAS inscrit au moyen du nouveau processus d'authentification CléGC ou SecureKey, vous devrez vous réinscrire [ici](#). Cela nous permettra de sécuriser davantage l'accès à votre compte en ligne du CSNPE.

Merci.

Le Centre de service national de prêts aux étudiants



Ce message peut être utilisé uniquement par le destinataire auquel il est envoyé et peut contenir des renseignements confidentiels, personnels et privilégiés. Veuillez communiquer avec nous immédiatement si vous n'êtes pas le destinataire visé par ce message et n'effectuez aucune reproduction ou distribution de ce dernier ni aucune démarche qui en soit dépendante. Un message reçu par erreur ou un courriel de réponse ultérieur devraient être supprimés ou détruits. Ne répondez pas à ce courriel; une réponse ne vous sera pas envoyée. Pour votre sécurité et la confidentialité de vos renseignements personnels, aucune réponse ne sera envoyée par courriel pour les demandes précises concernant vos renseignements personnels ou votre prêt.

# RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS

Une fois l'ouverture de session réussie, le client recevra une demande d'action, ainsi qu'un avis sur son tableau de bord.

Le message d'action requise explique le problème et invite le client à prendre les mesures qui s'imposent.

S'il manque des renseignements sur l'institution financière (bancaires), le client doit se rendre à la page des renseignements sur l'institution financière et ajouter les détails du compte de l'institution financière.

Lorsque les renseignements et les détails de l'institution financière ont été ajoutés, l'exception est résolue et le client recevra son versement par transfert électronique de fonds.

The screenshot shows the Canada.ca website interface for the National Student Loan Service Center (CSNPE). The page is in French and displays the following elements:

- Header:** Includes the Canadian flag, 'Gouvernement du Canada / Government of Canada', 'Canada.ca | Services | Ministères | English', and the 'Canada' logo.
- Navigation:** 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)', 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'.
- Mon tableau de bord:** A green button labeled 'Mon compte'.
- Mesure requise:** A yellow notification box with a red border containing a warning icon and the text: 'Nous avons besoin d'information sur votre institution financière (banque) pour pouvoir verser les fonds par voie électronique! [Modifier les renseignements \(bancaires\) sur mon institution financière.](#)'
- Suivi de l'aide financière:** A green header section with the sub-header 'Étape en cours : En attente du versement'. It displays: 'Numéro du certificat : 0002G', 'Total de la bourse : 2 035,00 \$', 'Total du prêt : 0,00 \$', 'Somme qui vous est envoyée : 2 035,00 \$', 'Méthode de versement : Dépôt dans le compte bancaire', 'Somme versée à votre école : 0,00 \$', and 'Date de réception approximative : 4 septembre 2019'. Below this is a progress bar with four stages: 'Réception de la confirmation autorisant votre financement' (Received 1 September 2019), 'Confirmation d'inscription' (Received 1 September 2019), 'En attente du versement' (Current stage), and 'Votre financement est en route'.
- Notifications:** A green header section with a notification: 'Suivez cette étape pour recevoir votre aide financière!' dated '2 septembre 2019'.
- Sommaire du prêt:** A green header section with the text 'Aller à Mon financement pour voir l'état actuel de vos prêts.' and a 'Mon financement' button.

# RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS

Le client recevra également un message dans sa boîte de réception sécurisée expliquant le problème et les mesures à prendre.

Lorsque le client clique sur le bouton vert « Mettre à jour mes renseignements bancaires », il est redirigé vers la page Renseignements sur l'institution financière (bancaires), où il peut effectuer les mises à jour nécessaires.

Une fois les renseignements mis à jour, le message relatif aux mesures requises n'apparaîtra plus et le client recevra confirmation dans sa boîte de réception sécurisée qu'une mise à jour a été apportée à son compte.

The screenshot shows the website for the National Student Loan Service Center (CSNPE). At the top, there are logos for the Government of Canada and the Canadian flag, along with navigation links for 'Canada.ca', 'Services', 'Ministères', and 'English'. The main header reads 'Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE)' and 'Canada'. Below this is a navigation bar with options like 'Planifier vos études', 'Options de financement', 'Gestion du prêt', 'Options de remboursement du prêt', and 'Ma boîte de réception'. The main content area features a breadcrumb trail: 'Mon tableau de bord → Boîte de réception → En cours de remboursement', followed by a green button 'Mon compte'. A prominent green heading says 'Suivez cette étape pour recevoir votre aide financière!'. The message body includes a date '2 octobre 2019', a certificate number '01234567', and a greeting 'Bonjour Ronald,'. It explains that the user needs to update their banking information to receive their loan. A large green button 'Mettre à jour mes renseignements bancaires' is provided. The message concludes with 'Merci.' and 'Le Centre de service national de prêts aux étudiants'. A footer section contains links for 'Conditions', 'Politique de confidentialité', 'Aide', 'À propos', and 'Contactez-nous'. At the very bottom, there is a search bar with the text 'Réponses Instantanées' and a search button, with the example text 'E.g. puis-je payer par cheque?' and '.ca'.

# RENSEIGNEMENTS SUR L'INSTITUTION FINANCIÈRE (BANCAIRES) MANQUANTS

Si l'exception n'est pas résolue par le client, le versement se fera par chèque.

## 8<sup>e</sup> jour ouvrable

### Exception non résolue

**Aucune communication avec le client**

Mesures prises par le CSNPE :  
Le certificat électronique est traité par chèque – processus existant.

#### Résultat

1. Les fonds sont versés par chèque – processus existant.
2. Le statut d'exception est mis à jour à Résolu.
3. Le message d'alerte sur le tableau de bord du site Web du CSNPE est supprimé.

## Au plus tard le 8<sup>e</sup> jour ouvrable

### Exception non résolue

**Le client a communiqué avec promesse de résolution**

Mesures prises par le CSNPE :  
L'exception est consignée au 18<sup>e</sup> jour ouvrable.

#### Résultat

1. Le message d'alerte demeure sur le tableau de bord du site Web du CSNPE.

## 18<sup>e</sup> jour ouvrable

### Exception non résolue

Mesures prises par le CSNPE :  
Le certificat électronique est traité par chèque – processus existant.

#### Résultat

1. Les fonds sont versés par chèque – processus existant.
2. Le statut d'exception est mis à jour à Résolu.
3. Le message d'alerte sur le site Web du CSNPE est supprimé.