



AMÉLIORATIONS AU CSNPE.CA, MISE À JOUR MAI 2021

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

Modifier mes modalités de paiement: non-remboursement

Pages Web mises à jour sur CSNPE.ca

Formulaire en ligne du Programme d'aide au remboursement (PAR)

FAITS SAILLANTS

- ✓ Les clients en non-remboursement recevront un avis par courriel leur offrant l'option de recevoir un **appel au moment où ils pourront personnaliser leur calendrier de paiement.**
 - Si un client choisit de recevoir un rappel, celui-ci lui sera envoyé au cours du mois où il commence le remboursement.
 - Ils pourront ensuite accéder à la page Web **Personnaliser mes modalités de paiement**, ce qui leur permettra d'adapter les modalités de leur remboursement.
- ✓ La page **Mon tableau de bord**, qui comprend les résumés du financement des clients, indiquera les dates "en date du" et sera remodelée pour faciliter la navigation.
- ✓ La page du résumé du prêt indiquera désormais clairement aux clients si leur compte est en retard de paiement.
- ✓ La page d'accueil de confirmation d'inscription proposera aux clients des choix d'options et un tableau affichant les demandes envoyées précédemment.
- ✓ Le contenu des pages **Quoi de neuf** et **Glossaire** sera mis à jour et les pages seront plus faciles à consulter.
- ✓ Les améliorations apportées au processus de demande en ligne du PAR fournissent aux clients des résumés des demandes antérieures et en cours et les raisons de l'inadmissibilité (s'il y a lieu).
- ✓ Les clients qui font une demande se verront présenter une série de questions adaptées à leur situation en fonction de leurs réponses aux questions précédentes, notamment sur le revenu, la résidence et la taille de la famille.
- ✓ Les clients peuvent revoir les renseignements qu'ils ont fournis, ainsi que sauvegarder, annuler ou soumettre leurs demandes. Ceux qui enregistrent des demandes incomplètes recevront des rappels par courriel.

Autres améliorations

Communications

- En cas de **retrait anticipé** d'études, les clients recevront des courriels les informant qu'ils peuvent accéder aux détails des transactions, y compris les raisons du retrait anticipé, dans leurs comptes.
- Des **rappels d'ouverture de session** seront envoyés aux clients qui ne se sont pas connectés à leurs comptes depuis six mois, leur recommandant d'accéder à leurs comptes pour vérifier si leurs renseignements sont à jour.
- La **lettre de retard de 45 jours** (deuxième lettre de retard) est en cours de numérisation et sera envoyée aux clients dans la boîte de réception sécurisée de leur compte CSNPE.
- Les **lettres de remboursement intégral** seront désormais générées automatiquement pour les clients, sans qu'ils en fassent la demande.

Littératie financière et amélioration de la correspondance

- Le **Carrefour d'apprentissage** sera accessible aux clients, même s'ils ne sont pas connectés à leur compte. La nouvelle page sera une passerelle vers des sections dédiées à chacune des trois principales étapes du cycle de vie d'un prêt étudiant : aux études, non-remboursement et remboursement. Chaque section contiendra une image de bannière, un lien vers une vidéo, une sélection d'articles, ainsi que des liens vers d'autres informations pertinentes.
- Des **transcriptions des séances de clavardage en direct (non authentifié)** seront mis à la disposition des clients, sur demande.
- Un **indicateur Non lu** sera visible pour tous les courriels du compte en ligne du CSNPE que les clients n'ont pas ouverts.

Nouvelles fonctionnalités à venir en 2021...

• Paiements d'intérêts seulement

• Communications numériques concernant les retards de paiement

• Améliorations des fonctions pour temps partiel

• Affichage des prêts en régularisation



BENEFITS OF THE CANADA STUDENT LOANS PROGRAM

MAY 2021 LAUNCH OF NEW FEATURES

Customize My Payment Terms: Non-Repayment

Updated NSLSC.ca Web-Pages

Repayment Assistance Plan (RAP) Online Form

HIGHLIGHTS

- ✓ Clients in non-repayment will receive an email notification providing the option to opt-in to receiving a reminder of when they are eligible to customize their payment schedule.
 - If a client opts to receive a reminder, it will be sent to them during the month they enter repayment.
 - They will then be able to access the **Customize My Payment Terms webpage**, allowing them to adjust the terms of their consolidation.
- ✓ The **My Dashboard** page, which includes clients' funding summaries, will provide "as of" dates and will be re-designed, making it easier to navigate.
 - ✓ The Loan Summary page will now clearly indicate to clients if their accounts are in arrears.
 - ✓ The Confirmation of Enrolment landing page will provide clients with selectable options and a table displaying previously sent requests.
 - ✓ **What's New and Glossary** pages will display updated content and be easier to navigate.
- ✓ Enhancements to the existing online RAP application process provide clients with summaries of previous and pending applications and reasons for ineligibility (if applicable).
 - ✓ Clients who apply will be presented with a series of questions that are tailored to their situation based on their responses to previous questions, including income, residency, and family size.
 - ✓ Clients can review the information they have provided, as well as save, cancel, or submit their applications. Those who save incomplete applications will receive reminders by email.

Additional enhancements

Notifications and Communications

- In cases of **Early Withdrawal** from studies, clients will receive emails notifying them that they can access transaction details, including reasons for early withdrawal, within their accounts.
- **Check-In Reminders** will be sent to clients who have not logged into their accounts in six months, recommending that they access their accounts to verify whether their information is up to date.
- The **45 Day Delinquency Letter** (second of the delinquency letters) is being digitized and will be sent to clients in their secure NSLSC account inbox.
- **Paid In Full Letters** will now be automatically generated for clients, without requiring a request.

Financial Literacy and Improved Correspondence

- The **Learning Hub** will be accessible to clients even when not logged into their accounts. The newly reimagined page will be a gateway to dedicated sections on each of the three main stages of the student loan life-cycle; In-Study, Non-Repayment and Repayment. Each section will contain a banner image, a link to a video, a selection of articles, as well as links to other relevant information.
- **Transcripts of live chat sessions (unauthenticated)** will be made available to clients upon request.
- An **Unread Indicator** will be visible for any NSLSC online account emails that clients have not opened.

New features coming in 2021...

- Interest-only payments
- Enhancements of part-time features
- Digital comms regarding delinquency
- Display Loans with Rehabilitation status