



AVANTAGES DU LANCEMENT DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS EN OCTOBRE 2020

NOUVELLES COMMUNICATIONS DIGITALES

Un plan de paiement qui convient

pendant la période de non-remboursement

Avis d'intérêts impayés

en remplacement des lettres et des appels

- ✓ Une nouvelle communication proactive envoyée quatre mois après le début de la période de non-remboursement est destinée à impliquer les étudiants pendant la transition critique entre l'école et le remboursement

- ✓ Le message de la boîte de réception sécurisée offre des liens utiles pour la planification budgétaire et les options de remboursement afin d'éviter les retards de paiement

NOUVELLES RESSOURCES

Page web des ressources supplémentaires

aide les clients à naviguer les nouveautés sur CSNPE.ca

- ✓ Les notifications et la messagerie sécurisée de la boîte de réception informent les étudiants des intérêts impayés et les conseillent sur la manière de procéder pour "Effectuer un paiement" afin de recevoir leur nouveau financement

- ✓ Les services électroniques accéléreront le processus en remplaçant les communications papier et les appels du CSNPE

- ✓ Présente des documents PDF visuels complets pour consulter des instructions étape par étape, notamment Comment s'inscrire, Comment effectuer un paiement unique et plus!

AMÉLIORATIONS

Le **Conseiller en remboursement virtuel** comprendra désormais l'option "Personnaliser mon paiement" en ligne. La nouvelle série de questions continue à impliquer l'emprunteur pendant la période critique de transition entre le non-remboursement et le remboursement.

Des mises à jour ont été apportées au document PDF des **modalités de l'Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants (EMAF)** à temps plein et à temps partiel, qui est généré une fois que le client a rempli son EMAFE. Un contenu spécifique au client a été inclus dans la version PDF ainsi que la version spécifique de l'EMAF signée.

La page web consacrée à la **littératie financière**, lancée en mars dernier, aura un nouveau look et une nouvelle ergonomie afin d'améliorer l'expérience du client.

La page du **tableau de bord** de l'étudiant affichera plus d'informations pour les emprunteurs, telles que le statut du prêt, le montant dû, la date d'échéance du prochain paiement, etc. Les clients verront les informations importantes concernant leurs prêts d'une manière plus organisée et plus pratique.

Un nouveau champ obligatoire "Numéro d'étudiant" a été ajouté aux **pages de confirmation d'inscription dans le Centre pour étudiants**. Les clients remarqueront également des améliorations visuelles destinées à améliorer leur expérience.

L'**avis de remboursement** sera émis quatre semaines (auparavant six semaines) avant la date d'échéance du premier paiement.



BENEFITS OF THE CANADA STUDENT LOANS PROGRAM

OCTOBER 2020 LAUNCH OF NEW FEATURES

NEW DIGITAL COMMUNICATIONS

A payment plan that fits during the non-repayment period

✓ A new proactive communication sent four months into the non-repayment period is meant to engage students during the critical transition from school to repayment

✓ The secure inbox message offers useful links for budget planning and repayment options to help avoid missing payments

Outstanding interest notices replace mailed letters and calls

✓ Notifications and secure inbox messaging informs students of outstanding interest owing and advises them on how to proceed to “Make a Payment” in order to receive their new funding

✓ Electronic delivery will speed up the process by replacing paper notifications and calls from the NSLSC

NEW RESOURCES

Additional Resources webpage helping clients navigate new features on NSLSC.ca

✓ New content on the non-secure NSLSC website provides assistance to the public with new website features and functions

✓ Presents full visual PDF documents to view step-by-step instructions including How to Register, How to Make a One-Time Payment and more!

ENHANCEMENTS

The **Virtual Repayment Counsellor** will now include the option to “Customize My Payment” online. The updated series of questions continues to engage the borrower during the critical transition time from Non-Repayment to Repayment.

Updates have been made to the full-time and part-time **Master Student Financial Assistance Agreement (MSFAA) Terms and Conditions** PDF document that is generated after the client completes their MSFAA. Specific client content has been included to the PDF version as well as the specific MSFAA version signed.

The public facing **Financial Literacy** web page that was launched in March will have a new look and feel to enhance the client experience.

The student **Dashboard** page will display more information for borrowers such as the loan status, amount owing, next payment due date etc. Clients will see important information about their loan(s) up-front in a more organised and convenient way.

The additional new mandatory field “Student ID” is being added to the **Confirmation of Enrolment pages in the Student Hub**. Clients will also notice visual enhancements to enhance their experience.

The **repayment notice** will be issued four weeks (previously six weeks) prior to first payment due date.