



BENEFITS OF THE CANADA STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE PROGRAM

JULY 2021 LAUNCH OF NEW FEATURES

**Estimate my
payment terms**

**Digitization of
delinquency letters**

**NSLSC Twitter feed
and YouTube
channel awareness**

HIGHLIGHTS

- ✓ Clients who are in-study and non-repayment can now access the calculator to estimate their payment terms for budget planning
 - This feature will provide clients with an early look at what they should expect based on their balance at that point in time
- ✓ Clients can only submit a request to customize their repayment terms once they are in repayment
- ✓ Enhancements to client facing communications including the digitization of the 15, 75 & 180 day arrears letters (45 day letter was completed last release)
 - ✓ 15 & 180 day arrears will trigger a paper and digital communication but no email notification
 - ✓ 75 day arrears will trigger a digital communication with a corresponding email
 - ✓ Two additional data elements will be included in the communication for all letters
 - Loan balance on the day that the communication is generated
 - Loan balance when the loan consolidated
- ✓ Implementation of a Twitter feed on the NSLSC.ca Homepage and Footer
 - ✓ Clients have the option to “follow” the @NSLSC Twitter account from the homepage to access an official NSLSC live news feed
 - ✓ Clients are shown an informative NSLSC YouTube video after the MSFAA is completed successfully
 - Clients see the next steps in the loan process with other NSLSC YouTube videos

Additional enhancements

Financial Literacy and Improved Correspondence

- **Repayment credit basics:** This new communication will be issued to clients by email 3 months after they enter repayment. It provides information and tools available to help manage their loan repayment.
- **Staying financially fit – Target 1 month payment missed – Invalid banking info:** This new communication is sent to clients who miss a payment due to invalid banking information. It also provides early notification to clients that a payment was not processed and provides key information on how to update their financial institution information, the benefits of Pre-Authorized Debit (PAD) and other options available.
- **Displaying of the Confirmation of enrolment (COE) and Financial Literacy Letters in “Galaxy” (system).** CSFA agents who access the Galaxy “letter history” section will be able to see additional letters that have been shared with clients in their Student Hub online account.

Microsoft Dynamics 365 CRM NSLSC staff Pilot

- Select NSLSC teams will pilot the use of the new Microsoft Dynamics 365 CRM tool for case management. Dynamics 365 now contains “tombstone” client data and NSLSC staff involved in the pilot will be able to search for a client, review relevant information and open/route a case.
- **The learnings** from this pilot will help to inform the roll-out of this new case management tool to a larger group of NSLSC employees and CSFA Program employees at a later date.

New features coming in 2021 ...



Interest-only payments request



Payment reminder communications



RAP Customer Facing Messaging during application



AMÉLIORATIONS DU PROGRAMME CANADIEN D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS

LANCEMENT DE NOUVELLES FONCTIONS JUILLET 2021

**Estimer mes
modalités de
paiement**

**Numérisation des
lettres de retard de
paiement**

**Visibilité du fil
Twitter et de la
chaîne YouTube du
CSNPE**

FAITS SAILLANTS

- ✓ Les clients aux études et en cours de remboursement peuvent désormais accéder à la calculatrice pour estimer leurs modalités de paiement à des fins de planification budgétaire
 - Cette fonction permettra aux clients d'avoir un aperçu de ce à quoi ils peuvent s'attendre en fonction de leur solde à tout moment
- ✓ Les clients ne peuvent soumettre une demande de personnalisation de leurs modalités de remboursement que lorsqu'ils sont en cours de remboursement
- ✓ Amélioration des communications destinées aux clients, notamment la numérisation des lettres de retard de 15, 75 et 180 jours (la lettre de 45 jours a été achevée lors de la dernière version)
 - ✓ Les retards de 15 et 180 jours déclencheront une communication papier et numérique, mais pas de notification par courriel
 - ✓ Un retard de 75 jours déclenchera une communication numérique avec un courriel de notification correspondant
 - ✓ Deux éléments de données supplémentaires seront inclus dans la communication pour toutes les lettres
 - Solde du prêt le jour où la communication est générée
 - Solde du prêt lorsque le prêt est consolidé
- ✓ Introduction d'un fil Twitter sur la page d'accueil et en bas de la page du site CSNPE.ca
 - ✓ Les clients ont la possibilité de « suivre » le compte Twitter @CSNPE_F à partir de la page d'accueil pour accéder à un fil de nouvelles officiel du CSNPE en direct
 - ✓ Une vidéo informative du CSNPE sur YouTube est présentée aux clients après que l'EMAFE a été complétée avec succès
 - Les clients voient les étapes suivantes du processus de prêt grâce à d'autres vidéos YouTube du CSNPE

Autres améliorations

Littératie financière et amélioration de la correspondance

- **Les bases du crédit en cours de remboursement** : Cette nouvelle communication sera envoyée aux clients par courriel 3 mois après avoir commencé le remboursement. Elle fournit des informations et des outils à leur disposition pour les aider à gérer le remboursement de leur prêt.
- **Rester en bonne santé financière – Cible 1 mois de paiement manqué - Renseignements bancaires non valides** : Cette nouvelle communication est envoyée aux clients qui manquent un paiement en raison d'informations bancaires non valides. Elle permet également d'informer rapidement les clients qu'un paiement n'a pas été traité et fournit des informations clés sur la façon de mettre à jour les renseignements sur leur institution financière, les avantages du débit préautorisé et les autres options disponibles.
- **Affichage des lettres de confirmation d'inscription (CI) et de littératie financière** dans le système « Galaxy ». Les agents du PCAFE qui accèdent à la section « historique des lettres » de Galaxy pourront voir les lettres supplémentaires qui ont été partagées avec les clients dans le carrefour étudiant de leur compte en ligne.

Projet pilote Microsoft Dynamics 365 CRM pour le personnel du CSNPE

- Certaines équipes du CSNPE vont tester le nouvel outil **Microsoft Dynamics 365 CRM** pour la gestion de cas. Dynamics 365 contient désormais des données de base sur les clients et le **personnel du CSNPE** participant au **projet pilote** pourra rechercher un client, examiner les informations pertinentes et ouvrir/acheminer un dossier.
- Les **leçons tirées** de ce **projet pilote** aideront à informer le déploiement de ce nouvel outil de gestion de cas à un plus grand groupe d'employés du CSNPE et du PCAFE à une date ultérieure.

Nouvelles fonctionnalités à venir en 2021...

- Demande de paiement des intérêts seulement
- Communications de rappel de paiement
- Messages aux clients pendant la demande au PAR