

Votre client rencontre des problèmes de connexion à la Banque A Distance.

Nous vous invitons tout d'abord à réaliser les instructions suivantes depuis le PCM :

1. Sur **Connaissance Client**

Enlever le N° de tel portable

Remonter au-dessus de l'adresse et cliquez sur (le client ne dispose pas de numéro de téléphone portable)

2. **Quitter la synthèse du client**

3. **Revenir** sur la synthèse client

Remettre en place le numéro de téléphone portable

Numéro étranger : d'abord renseigner l'indicatif puis cliquer sur le nom du pays qui doit s'afficher dans le menu déroulant.

4. Allez dans les Services

Griser la ligne **SOL SMS** puis en haut faire le code 0504 Validez et **BLOCAGE**

Griser à nouveau la ligne SOL SMS puis en haut faire le code 0504 Validez et **DEBLOCAGE**

5. Griser la ligne **abo. Internet** puis en haut faire le code 0410 Validez et **BLOCAGE**

Griser à nouveau la ligne abo. Internet puis en haut faire le code 0410 Validez et **DEBLOCAGE**

Ces opérations réalisées, merci de **vérifier l'identifiant BAD utilisé par le client**

6. Régénérez un nouveau code BAD

(Attention ne jamais indiquer Identifiant + mot de passe dans un mail)

Ces manipulations ont un bon taux de réussite et doivent être réalisées, en premier lieu, dans tous les cas.

Par ailleurs, si cela ne fonctionne pas merci de demander au client d'effectuer les opérations suivantes (dans la mesure du possible) :

1. Redémarrer son mobile
2. Retirer la carte SIM et tester depuis un autre téléphone
3. Vérifier la couverture réseau et la force du signal
4. Re-tester en envoyant un autre SMS via son application.
5. Mettre à jour le système d'exploitation du mobile vers la dernière version
6. Vérifier ses **paramètres de numéros bloqués et de spam sur l'appareil**. En effet, les filtres anti-spam et les numéros bloqués peuvent empêcher son appareil de recevoir des messages texte de certains numéros.
 - Si le client détient un **téléphone ANDROID**
 1. Ouvrez l'application Téléphone.
 2. Appuyez sur Plus.
 3. Appuyez sur Paramètres puis Numéros bloqués.

4. À côté du numéro que vous souhaitez débloquent, appuyez sur Effacer puis Débloquent.
- Si le client détient un **téléphone APPLE**
 1. Accédez à Réglages > Téléphone et touchez Contacts bloqués pour afficher la liste.
 2. Accédez à Réglages > Messages. Sous SMS/MMS, touchez Contacts bloqués.

A noter que des soucis de réception des messages d'authentification ont été remontés pour des anciens téléphones (âge > 10 ans). Dans ce cas, il faudrait que le client fasse un essai avec un téléphone récent (moins de 5 ans).

Si toutefois le problème persiste, merci de réaliser une **demande MyFlow**.

Afin de permettre une **analyse plus rapide** et **limiter les allers et retours**, merci de nous communiquer **le plus d'éléments possibles** lors de la demande et d'**utiliser la trame** ci-dessous.

1. Nom et prénom client :
2. N° Identifiant BAD :
3. Descriptif du dysfonctionnement : Non réception SMS DSP2, Message d'erreur à la connexion ...
4. Si possible la date de début d'incident :
5. Copies Ecran du dysfonctionnement observé
6. L'anomalie concerne-t-elle DEI ou l'application mobile BANXO ?
 - DEI : Quel navigateur ? Quelle version du navigateur ?
 - BANXO : Quelle système d'exploitation ? Quelle version de l'application ?
7. Si l'anomalie concerne un code SOL SMS non reçu par le client :
 - Quel est son opérateur ?
 - Le client a-t-il changé d'opérateur dernièrement ?