







1. Gérer le mandat - Blocage des prélèvements

Depuis l'onglet « Mandats », le client a la possibilité de bloquer les prélèvements d'un mandat donné. La réactivation est effective en temps réel mais seules les opérations avec une date d'échéance au lendemain seront rejetées.













Après le blocage, un mail est envoyé au client pour confirmation.





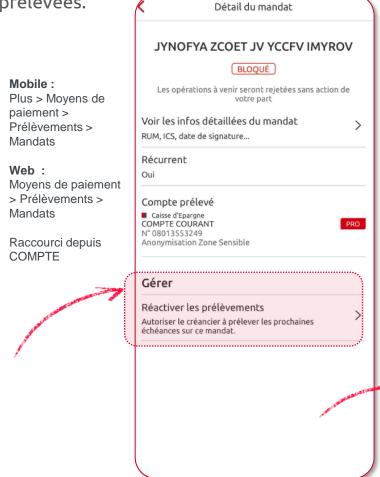


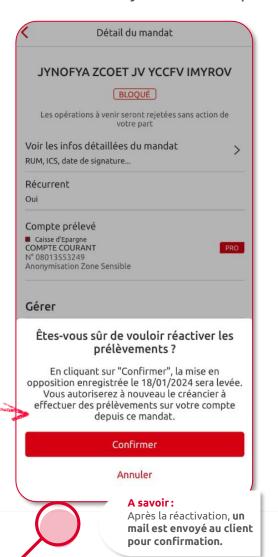


2. Gérer le mandat - Réactivation des prélèvements

Le client a également la possibilité **de réactiver les prélèvements** pour un mandat donné. Le blocage est effectif en temps réel mais seules les opérations avec une date d'échéance au lendemain seront rejetées. Les opérations du jour sont déjà

comptabilisées et prélevées.











3. Gérer le mandat - Renvoi vers service liste blanche si actif

Depuis l'onglet « Mandats », pour les clients ayant activé le service « Liste blanche », un renvoi est effectué vers l'ancien espace client web.

Détail du mandat

Nom donneur ordre

NON AUTORISÉ

liste blanche.

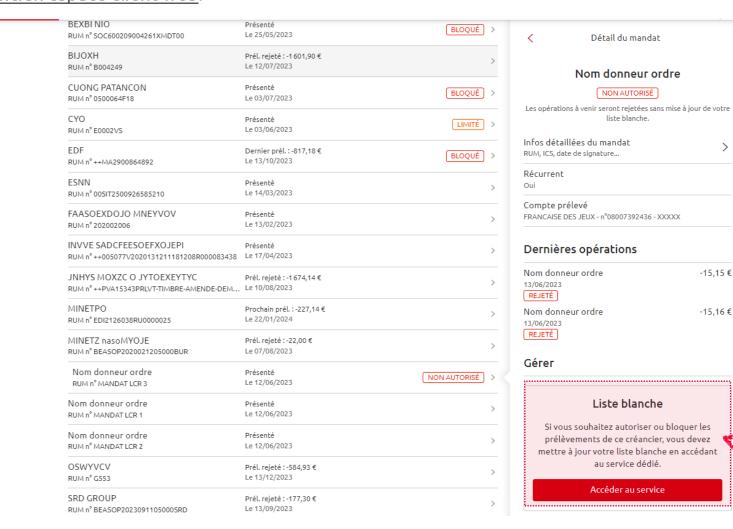
Liste blanche

au service dédié.

Accéder au service

-15.15 €

-15,16 €



Arrêt de la fonctionnalité « Liste blanche » prévu en juin 2024

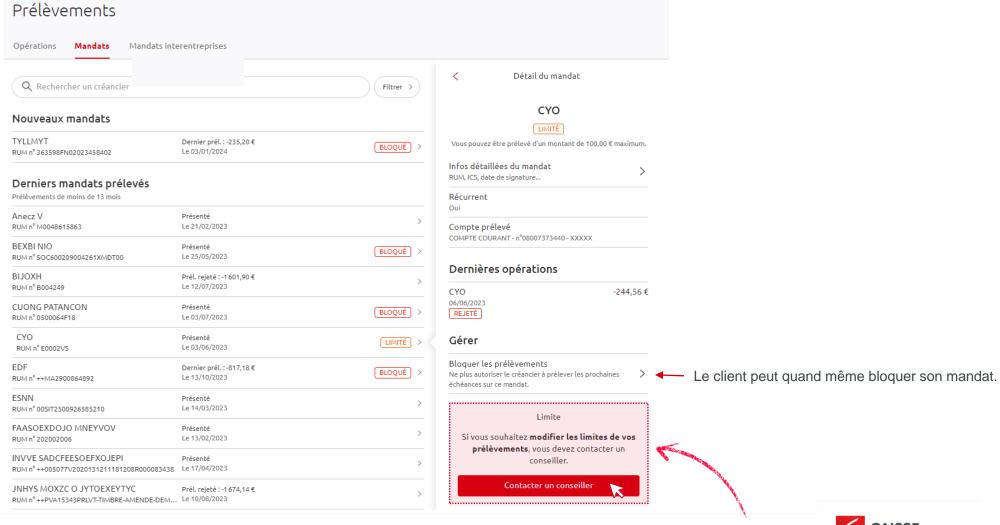
Via son application et le site web, le client pourra consulter et suivre tous les créanciers autorisés à prélever sur son compte et les bloquer si besoin.





4. Gérer le mandat - Contact mon conseiller pour modifier limite

Si le client a activé une limite de plafond ou périodicité, il devra contacter son conseiller pour la modifier.







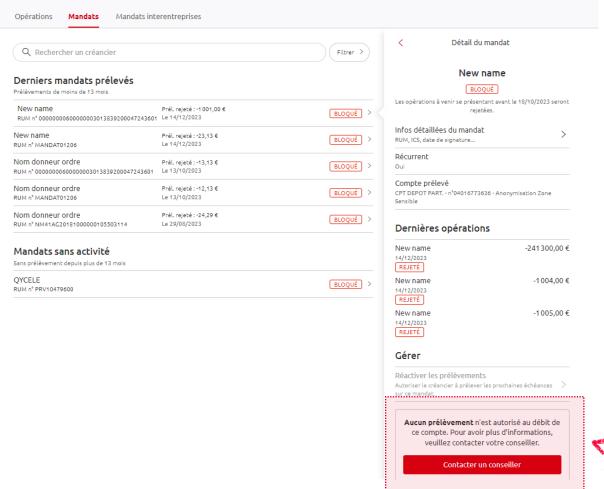




5. Cas d'un client ayant une opposition sur tous les prélèvements

Si le client a demandé au conseiller de mettre en place une opposition sur tous les prélèvements (clients décédés, difficulté financière, etc.), il ne pourra pas réactiver les prélèvements en selfcare. Le client est invité à contacter son conseiller.

Prélèvements





RAPPEL

Prélèvements SEPA

Qu'est-ce qu'un mandat CORE?

Les mandats SEPA Direct Debit Core (en anglais), ou classiques, sont les plus courants. En tant que particulier, vous utilisez ces mandats pour régler votre facture téléphonique ou internet. Pour être prélevé, il suffit généralement de transmettre ses coordonnées bancaires à son créancier (IBAN et BIC) et signer une autorisation de prélèvement. Votre créancier se charge ensuite d'effectuer un prélèvement sur votre compte tous les mois ou selon la fréquence définie avec lui.

Le mandat n'a pas besoin d'être envoyé à la banque par le client, tout se fait automatiquement lors de la demande de prélèvement par le créancier.

