



VOUS ÊTRE **UTILE**



MOBILITÉ BANCAIRE

MODE OP' BANQUE DE DÉPART

**PROCESSUS DE CLOTURE DE COMPTE
EN TANT QU'ETABLISSEMENT DE DÉPART**



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

CONTEXTE

Le service de mobilité bancaire mis en place en Février 2017 est soumis aux contraintes de la loi Macron. Cette loi permet aux clients qui souhaitent changer de banque de faire appel au service mobilité mis en place dans sa banque d'arrivée.

Dans le cadre de la Mobilité bancaire, le client **peut demander la clôture de son compte de départ avec le virement automatique du solde vers son compte d'arrivée à une date donnée** via le mandat de mobilité bancaire qu'il signe auprès de sa Banque d'arrivée. La banque d'arrivée transmet automatiquement ces informations à la Banque de Départ.

Le traitement de la demande de clôture est une obligation réglementaire. A défaut, l'établissement bancaire s'expose à des sanctions.

3 opportunités commerciales étaient déjà disponibles dans la GERC pour traiter les clients sur le départ depuis l'entrée en vigueur de la loi Macron en février 2017 :

- ✓ Mob bq-Départ refusée par xxxxx
- ✓ Mob bq-Départ acceptée par xxxxx
- ✓ Mob bq-Départ - Opérat. envoyées

OPTION COMPTE À CLORE

Le client peut en option, demander à sa banque d'arrivée (notre concurrent), de clôturer son compte de dépôt en son nom . La banque d'arrivée indiquera dans le mandat, une date de demande de virement du solde du compte qui est reprise par la CEGEE dans un évènement GERC

> Mob bq-Départ - Compte à clore

Pour les Caisses d'Epargne en tant que Banque de Départ, il n'existe pas de processus de clôture automatique de compte.

Il est donc important que chaque conseiller appelle son client pour :

- ✓ **Faire un point** sur les autres produits/services à préserver
- ✓ **Vérifier avec le client que rien ne s'oppose à la clôture** (alimentation PEL, remboursement de crédit...) et que tous les virements et prélèvements sont bien arrivés sur son nouveau compte (nous constatons que certains émetteurs ne sont pas tous conformes au délai réglementaire de 10 jours)

/!\ les virements permanents mis en place par le clients ne sont pas pris en compte dans la mobilité bancaire, il faudra que le client les remette en place dans sa nouvelle banque

EVÈNEMENT GEREC « COMPTE À CLORE »

Un nouvel évènement GEREC « Compte à clore » est généré pour rappeler au Conseiller qu'il doit traiter la demande de clôture à venir avec virement du solde vers le compte d'arrivée.

Rappel : Le traitement de la demande de clôture est une obligation réglementaire.

Cet évènement est généré 7 jours avant la date de demande de clôture. Il apparaît dans les **opportunités prioritaires**.

Cet évènement est généré uniquement pour les dossiers de mobilité bancaire acceptés, c'est-à-dire pour lesquels un Flux 3 ok a été envoyé par la Banque de Départ à la Banque d'Arrivée. En effet, si un Flux 3 ko a été envoyé par la Banque de Départ à la Banque d'Arrivée, c'est-à-dire que la mobilité bancaire a été rejetée, le compte ne doit pas être clos.

La demande de clôture doit être étudiée mais n'aboutit pas systématiquement à une clôture si le compte est encore support de virements ou prélèvements (émetteurs n'ayant pas pris en compte le changement de domiciliation, alimentation PEL, remboursement de crédit, ...). Dans ce cas, le Conseiller devra informer le client du motif de non clôture du compte et éventuellement de non virement du solde.

Attention : Le conseiller devra également vérifier au préalable auprès de son client qu'il n'a pas révoqué son mandat de Mobilité bancaire auprès de la Banque d'Arrivée (information non transmise à la Banque de Départ).

Après traitement de la demande de clôture, dans tous les cas (clôture ou non clôture du compte), il convient de :

- Mettre à jour l'évènement (saisie d'un compte-rendu d'entretien, Vu, RdV, ...)

- Clôturer les actions du dossier de Mobilité bancaire dans la transaction Mobilité bancaire - Banque de départ

(voir § Les Ecrans)

EVÈNEMENT GERC « COMPTE À CLORE »

En effet, cela permettra de justifier du traitement de la demande (notamment auprès des instances réglementaires).

N.B : Si le compte est clos sans clôturer le dossier de Mobilité bancaire - Banque de Départ, le dossier sera clôturé automatiquement par le traitement générant l'état des comptes à clore.

Description de l'évènement GERC « Compte à clore » :

Libellé : Mob bq-Départ - Compte à clore

Sous-libellé : Solde à envoyer à Banque Arrivée

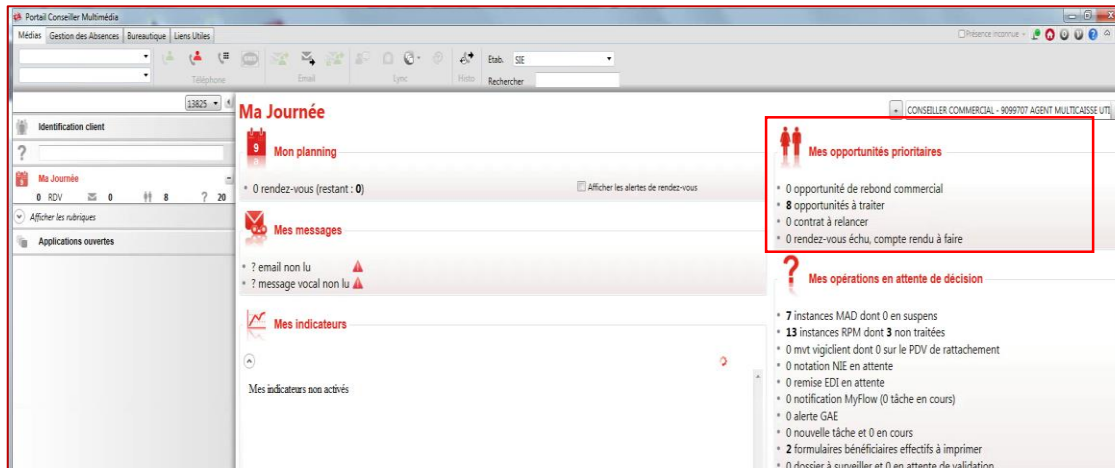
Commentaire : Mandat Départ n° mandat , COMPTE A CLORE LE date cloture

N.B : Les évènements GERC sont générés pour les demandes de clôture à venir.

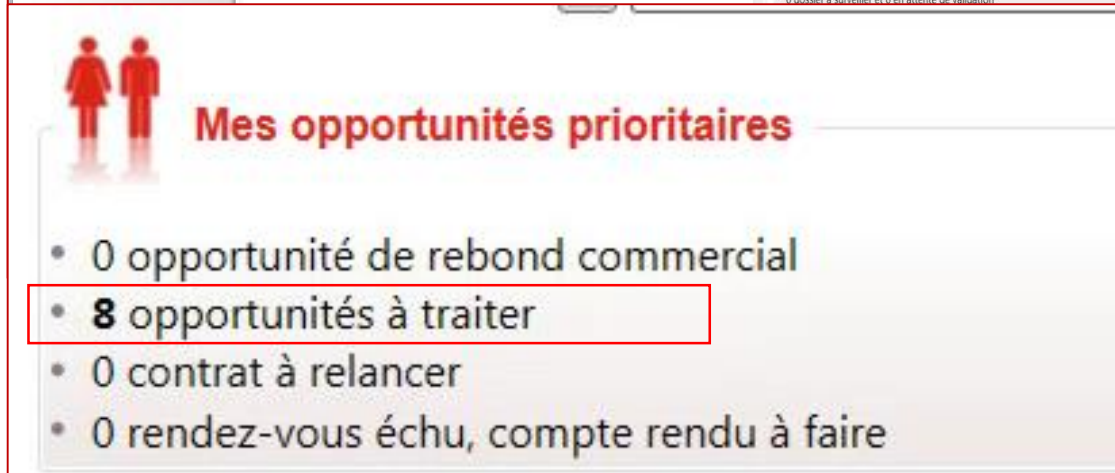
Aucun évènement GERC ne sera généré pour le stock des demandes de clôture au moment du démarrage du projet (demandes de clôtures passées et non traitées).

LES ECRANS

Ecrans de consultation du nouvel évènement GERC « Compte à clore. »



1 – Sur la page « Ma journée » dans « Mes opportunités prioritaires », le conseiller voit le nombre d'évènements qu'il doit traiter.



LES ECRANS

Ecrans de consultation du nouvel événement GERC « Compte à clore. »

Traitement des opportunités prioritaires de tous les portefeuilles de MR AGENT MULTICAISSE UTI9099707 - CONSEILLER COMMERCIAL - HEBERT

Liste des opportunités

Filtre : A traiter Affichage : Vue BDR

Personne	Prospect Interlocuteur	Rôle	Libellé	Date de fin	Nb oppo. /relation	Etat	T
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ acceptée par cera	12/10/2018	4		
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ - opéral envoyées	14/10/2018	4		
TO BETO NAMYC	N		Mob bq-départ refusée par cera	19/10/2018	1		
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ - compte à clore	20/10/2018	4		
OTYOV GAVYED	N		Mob bq-départ - compte à clore	26/10/2018	1		
EDAYC WOTOC	N		Mob bq-départ - compte à clore	27/10/2018	1		
MAJEMOT BAWEBJ	N		Mob bq-départ - compte à clore	27/10/2018	1		
NABECV BEJOTYC	N		Mob bq-départ - compte à clore	28/10/2018	1		

Transmettre

Asso. à PDV

Trier par : Priorité (liste par défaut) Nombre de lignes : 8

Opportunités et rendez-vous de la relation sélectionnée

Annuler CR & Opportunités relation Accès PDO

Traitement des opportunités prioritaires de tous les portefeuilles de MR AGENT MULTICAISSE UTI9099707 - CONSEILLER COMMERCIAL - HEBERT

Liste des opportunités

Filtre : A traiter Affichage : Vue BDR

Personne	Prospect Interlocuteur	Rôle	Libellé	Date de fin	Nb oppo. /relation	Etat	T
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ acceptée par cera	12/10/2018	4		
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ - opéral envoyées	14/10/2018	4		
TO BETO NAMYC	N		Mob bq-départ refusée par cera	19/10/2018	1		
NAVYYXWYMETX	N		Mob bq-départ - compte à clore	20/10/2018	4		
OTYOV GAVYED	N		Mob bq-départ - compte à clore	26/10/2018	1		
EDAYC WOTOC	N		Mob bq-départ - compte à clore	27/10/2018	1		
MAJEMOT BAWEBJ	N		Mob bq-départ - compte à clore	27/10/2018	1		
NABECV BEJOTYC	N		Mob bq-départ - compte à clore	28/10/2018	1		

Transmettre

Asso. à PDV

Trier par : Priorité (liste par défaut) Nombre de lignes : 8

Opportunités et rendez-vous de la relation sélectionnée

Relation	NABECV BEJOTYC	NABECV ENBEC	N	N	Mob bq-départ - compte à clore	28/10/2018

Annuler CR & Opportunités relation Accès PDO

2 – En cliquant sur les opportunités à traiter, la liste des opportunités est affichée

3 – Sélectionner l'opportunité « Mob bq-Départ - Compte à clore » et cliquer sur le bouton « CR & Opportunités relation »

LES ECRANS

Ecrans de consultation du nouvel événement GERC « Compte à clore. »

CR & Opportunités de la relation

Personne leader
087674906 MADAME BYFWETE BEJOTYC né(e) le 19/02/1951 (67 ans) Divorcé

Domicilié à : AGENCE PV HEBERT (0030301) Suivi par MR AGENT MULTICAISSE UTI 9099707

Dom : 04.76.06.36.19 Seg. Rel. Part. : GdPEaR Seg. Act. : De Univers : bEPca au : 31/05/2018

Intensité commerciale Dernier entretien Prochain rendez-vous

Le avec Le avec

Liste des CR & des opportunités

Canal : Agence Etat : A traiter / Avenir

Personne	Lien	Date	Libellé	Concerne	Priorisé	Date de fin	Etat
NABECCV BEJOTYC		28/09/2018	Mob bq-départ- compte à clore		X	28/10/2018	

Sans Suite
Rendez-vous...
Compte-rendu
Préparer
Contacter
Asso. à RDV
Supprimer
Créer...
Détail...

Annuler OVMC Synthèse Fil de commentaires Fil de contacts

4 – L'opportunité « Mob bq-Départ-Compte à clore » est affichée. Cliquer sur le bouton « Détail ».

Détail d'une opportunité

Personne
087674906 MADAME BYFWETE BEJOTYC né(e) le 19/02/1951 (67 ans) Divorcé

Domicilié à : AGENCE PV HEBERT (0030301) Suivi par MR AGENT MULTICAISSE UTI 9099707

Dom : 04.76.06.36.19 Seg. Rel. Part. : GdPEaR Seg. Act. : De Univers : bEPca au : 31/05/2018

Opportunité générée le 01/09/2018

Plan d'opportunités : AGENT MULTICAISSE UTI 9099707

Canal : Agence

Libellé : Mob bq-départ- compte à clore Solde à envoyer à Banque Arrivée

Commentaire : Mandat Départ MOB-CEPAFRPP751-20180824-000001 , COMPTE A CLORE LE 28/09/2018

Date : 28/09/2018

N° de compte : 13825 00200 04.0002601.92 87 Montant :

Valeur ISIN :

Date de fin le : 28/10/2018 Géré par :

Modes de contacts utilisés

Phoning positionné le : par

Accroche commerciale positionnée le : par

Traitement

effectué le : par

Annuler Précédent Suivant

CR & Opportunités relation

5 – Le détail de l'opportunité « Mob bq –Départ-Compte à clore » est affiché, avec la date de demande de clôture de compte.

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

The screenshot shows the 'Mobilité Bancaire - Banque de départ' application window. The interface includes a top menu bar with 'Médias', 'Gestion des Absences', 'Bureautique', and 'Liens Utiles'. Below this is a toolbar with icons for 'Téléphone', 'Email', 'Lync', and 'Histo'. The main content area is titled 'Mobilité Bancaire - Banque de départ' and contains several input fields and buttons. A sidebar on the left lists various navigation options, including 'Identification client', 'Ma Journée', 'Vente et Gestion Client', 'Développement Fonds de Commerce', 'Risques, Réglementation et Contrôles', 'Caisses, Automates, IP', 'Pilotage', 'Univers crédit PRO & BDR', 'Divers', and 'Applications ouvertes'. The main form has the following fields: 'IBAN du compte' (empty), 'Numéro de personne' (069077839), 'Référence interne' (empty), 'EDS domiciliation' (empty), 'Agent' (empty), and three checkboxes for 'en cours', 'répondu', and 'terminé'. Below these are date pickers for 'Date Réception demande du' and 'Date Envoi réponse du', both set to 12/10/2018. At the bottom of the form are two buttons: 'Réinitialiser tous les champs' and 'Rechercher'. A 'Fermer' button is located at the bottom right of the window. Red callout circles with numbers 1, 2, and 3 are placed over the title bar, the 'Rechercher' button, and the 'Rechercher' button respectively.

1 - Ecran Myway : Transaction
« Gérer la mobilité bancaire »
Banque de départ

2 - Renseigner un critère de recherche (N° de personne, IBAN, EDS de domiciliation...)

3 - Cliquer sur Rechercher

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

Médias Gestion des Absences Bureauque Liens Utiles

Présence inconnue

Étab. SIE

Téléphone Email Lync Histo Rechercher

17515

Identification client

Ma Journée

0 RDV 0 0 0 ? 0

Masquer les rubriques

Vente et Gestion Client

Développement Fonds de Commerce

Risques, Réglementation et Contrôles

Caisses, Automates, IP

Pilotage

Univers crédit PRO & BDR

Divers

Applications ouvertes (1)

Gérer la mobilité bancaire - Banque de...

Bagage

Assistance

CultureNet

9099824 AGENT MULTICAISSE UTI

Etablissement 17515

Guichet / Guichet début journée 90000 / 0333405

Mobilité Bancaire - Banque de départ

☒ en cours ☒ répondu ☒ terminé

Date Réception demande du JJ/MM/AAAA Au 12/10/2018

Date Envoi réponse du JJ/MM/AAAA Au 12/10/2018

Réinitialiser tous les champs Rechercher

1 dossier(s) trouvé(s)

Exporter la liste

Référence interne	Etat de la demande	Numéro compte	Intitulé compte	Numéro personne	Nom personne	Date demande	Date réponse
40000115941	Répondu (OK)	FR7617515000920401036607776	MLLE RENZO CHARLOTTE	69077839	RENZO CHARLOTTE	07/05/2018	11/05/2018

Fermer

1- Affichage du dossier Mobilité bancaire - Banque de Départ

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

Identification client

Ma Journée

Masquer les rubriques

Vente et Gestion Client

Développement Fonds de Commerce

Risques, Réglementation et Contrôles

Caisses, Automates, IP

Pilotage

Univers crédit PRO & BDR

Divers

Applications ouvertes (1)

Gérer la mobilité bancaire - Banque de...

9099824 AGENT MULTICAISSE UTI

Etablissement 17515

Guichet / Guichet début journée 90000 / 0333405

Mobilité Bancaire - Banque de départ

en cours répondu terminé

Date Réception demande du JJ/MM/AAAA Au 12/10/2018

Date Envoi réponse du JJ/MM/AAAA Au 12/10/2018

Réinitialiser tous les champs Rechercher

1 dossier(s) trouvé(s)

Exporter la liste

Référence interne	Etat de la demande	Numéro complet	Intitulé complet	Numéro personne	Nom personne	Date demande	Date réponse
40000115941	Répondu (OK)	FR761751500920401036607776	MLLE RENZO CHARLOTTE	69077839	RENZO CHARLOTTE	07/05/2018	11/05/2018

Fermer Rejeter Clôturer Consulter

Clôturer

Cloture des actions sur mobilité : ☐ Oui ☐ Non

Commentaire éventuel :

Annuler Valider

- 1- Cliquer sur la ligne affichée pour sélectionner le dossier et provoquer l'affichage des boutons d'action
- 2- Cliquer sur « Clôturer ». La fenêtre de clôture s'affiche.

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

- 1- Cliquer sur le bouton « Oui » (Clôture)
- 2- Saisir un commentaire (Par exemple « Clôture impossible, vu avec le client »), puis Valider.

Clôturer

Actions manuelles non terminées

Clôture des actions sur mobilité : ☒ Oui ☐ Non

Commentaire éventuel : Clôture impossible, vu avec le client

Annuler Valider

N.B 1 : Le commentaire est important, notamment si le compte n'est pas clos. En effet, cela permettra de justifier la non clôture en cas de contrôle ACPR.

N.B 2 : Le commentaire est obligatoire contrairement à ce qui est indiqué (« Commentaire éventuel »). A défaut, un message d'erreur technique est affiché « Erreur dans lors de la requête ». Une anomalie PULSE a été déclarée (RITM125570) pour corriger cela.

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

Mobilité Bancaire - Banque de départ

☒ en cours ☒ répondu ☒ terminé

Date Réception demande du JJ/MM/AAAA 12/10/2018

Date Envoi réponse du JJ/MM/AAAA 12/10/2018

Réinitialiser tous les champs Rechercher

1 dossier(s) trouvé(s)

Exporter la liste

Référence interne	Etat de la demande	Numéro compte	Intitulé compte	Numéro personne	Nom personne	Date demande	Date réponse
40000115941	Répondu (OK)	FR761751500092040103660776	Mlle RENZO CHARLOTTE	69077839	RENZO CHARLOTTE	07/05/2018	11/05/2018

Fermer Rejeter Clôturer Consulter

1- Le dossier de mobilité bancaire - Banque de Départ est mis à jour. Retour sur l'écran de départ

2- La clôture des actions manuelles peut être consultée via la consultation du dossier.
Sélectionner le dossier, puis cliquer sur le bouton « Consulter »

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

The screenshot displays the 'Mobilité Bancaire - Banque de départ' application. The sidebar on the left contains various navigation links, with 'Evenements' highlighted by a red circle labeled '2'. The main content area shows the 'Consultation du dossier' section, which includes a table of 'Informations générales'. The table contains the following data:

Informations générales	
Date fin émission virements demandée : 15/06/2018	Date virement du solde : 16/06/2018
Référence interne : 40000115941	État demande : Mobilité confirmée automatiquement (délai atteint)
Date réception demande : 07/05/2018	Date création dossier : 07/05/2018
BIC banque émettrice : AGRIFRPP882	Référence mandat banque : MOB-AGRIFRPP882-20180505-085317
BIC banque réceptrice : CEPFRPP751	Date signature mandat : 05/05/2018
Date confirmation automatique : 19/10/2018	Date renoncement client : 11/05/2018
Date clôture actions : 19/10/2018	Date rejet chargé clientèle : 11/05/2018
Détail motif rejet/refus :	Code rejet :
Agent : 7503451	Date envoi réponse vers : 11/05/2018

The bottom bar contains four buttons: 'Fermer', 'Rejeter', 'Clôturer', and 'Retour'. A red circle labeled '1' points to the 'Date clôture actions : 19/10/2018' field in the table.

1- Date de clôture des actions renseignée

2- Cliquer sur le pavé « Evènements » dans le totem à gauche

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

Identification client

Ma Journée

0 RDV 0 0 0 ? 0

Masquer les rubriques

Vente et Gestion Client

Développement Fonds de Commerce

Risques, Réglementation et Contrôles

Caisses, Automates, IP

Pilotage

Univers crédit PRO & BDR

Divers

Applications ouvertes (1)

Gérer la mobilité bancaire - Banque de...

Bagage

Assistance

CultureNet

9099824 AGENT MULTICAISSE UTI

Etablissement 17515

Guichet / Guichet début journée 90000 / 0333405

Médias Gestion des Absences Bureauque Liens Utiles

Présence inconnue

Etab. SIE

Téléphone Email Lync Histo Rechercher

Mobilité Bancaire - Banque de départ

Informations générales

Anomalies détectées

Informations sur compte

Titulaires et mandataires

Types d'opérations collectées

Evenements

Consultation du dossier

Evenements

21 événement(s) trouvé(s) pour ce dossier

Date	Evenement
07/05/2018	Stockage de la demande de mobilité FLUX 2
07/05/2018	Statut de la demande C0
07/05/2018	Communication GERC transmise n° 1 Numéro de personne 0255758
07/05/2018	Collecte chèques non encaissés (ICHQ) Nombre de chèques non encaissés IBAN : FR7617515000920401036607776 000015 [ICHQ]
07/05/2018	Collecte échéancier virements SEPA émis (ICDT,STDO) Opérations collectées IBAN : FR7617515000920401036607776 000000 [ICDT,STDO]
07/05/2018	Collecte échéancier virements internationaux émis (ICDT,XBCT) Opérations collectées IBAN : FR7617515000920401036607776 000000 [ICDT,XBCT]

<< < 1 2 3 4 5 > >>

Fermer Rejeter Clôturer Retour

1- La liste des événements est affichée (dans l'ordre chronologique)

LES ECRANS

Mise à jour du dossier Mobilité Bancaire - Banque de départ :

Identification client

Ma Journée

Masquer les rubriques

Vente et Gestion Client

Développement Fonds de Commerce

Risques, Réglementation et Contrôles

Caisses, Automates, IP

Pilotage

Univers crédit PRO & BDR

Divers

Applications ouvertes (1)

Gérer la mobilité bancaire - Banque de...

Informations générales

Anomalies détectées

Informations sur compte

Titulaires et mandataires

Types d'opérations collectées

Evénements

Consultation du dossier

Evénements

27 événement(s) trouvé(s) pour ce dossier

Date	Evénement
19/10/2018	Statut clôture actions mis à 'N' Agent 9099824 - Commentaire :
19/10/2018	Statut clôture actions mis à 'O' Agent 9099824 - Commentaire : Clôture impossible, vu avec le client

<< < 1 2 3 4 5 6 > >>

Fermer Rejeter Clôturer Retour

1- Rechercher l'évènement « Clôture » (a priori le dernier évènement)

Le détail de l'évènement est affiché :

- N° de l'agent ayant saisi la clôture des actions
- Commentaire saisi lors de la clôture