

# Foire aux questions

- 1. Quelles sont les documents et/ou données clients nécessaires pour faire une mobilité bancaire réglementée ?
- 2. Pourquoi la banque de départ a-t-elle rejeté la demande de mobilité de mon client ? Et que puis-je faire ?
- 3. Quels sont les motifs récurrents de rejet d'une demande de mobilité bancaire et que signifient-ils ?
- 4. Comment puis-je suivre la mobilité de mon client qui souhaite rejoindre la CEGEE ?
- 5. Le client peut-il aussi suivre l'avancée de son dossier ?
- 6. Peut-on faire 2 mobilités sur un compte joint ? (2 comptes simples à la concurrence vers 1 compte joint CEGEE)
- 7. Que faire si un organisme de prélèvement/virement n'a pas changé le RIB du client ?
- 8. Que dois-je faire du mandat papier de mobilité signé par le client ?
- 9. Mon client souhaite vérifier les prélèvements qui ont été détecté, comment puis-je faire ?
- 10. Est-il possible de faire une mobilité bancaire réglementée sur un compte 04 seul ?
- 11. Mon client n'est pas éligible à la mobilité réglementée, que puis-je lui proposer ?



Quelles sont les documents et/ou données clients nécessaires pour faire une mobilité bancaire réglementée ?

Il est obligatoire de collecter le RIB du client et préconisé de le scanner dans le DRC. Ce sont d'ailleurs ces mêmes informations qu'il faudra renseigner dans l'outil DOMILIS. Les relevés de compte du client ne sont pas suffisants et non réglementaires.

/!\ si les informations client pré-remplies dans DOMILIS ne sont pas identiques au RIB, le mandat de mobilité risque de revenir en échec.

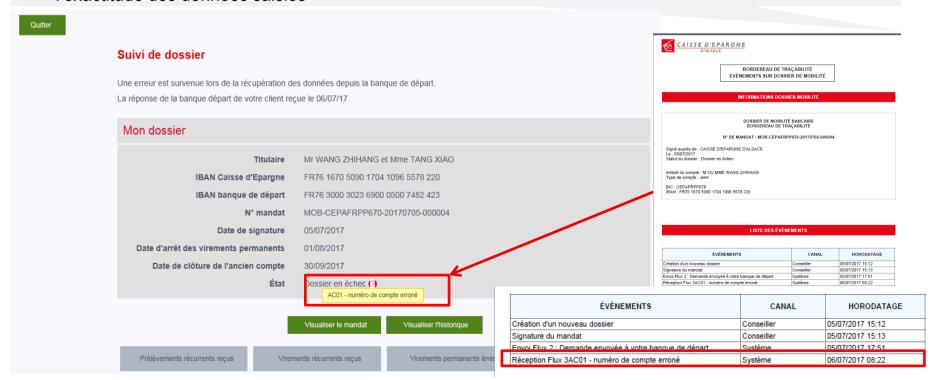


#### 1/2

Pourquoi la banque de départ a-t-elle rejeté la demande de mobilité de mon client ? Et que puis-je faire ?

Les demandes de mobilité réglementée sont traitées de manière automatique. Si l'outil informatique n'a pas réussi à faire aboutir la demande, c'est qu'une donnée saisie n'a pas été considérée comme « valide ».

- 1. Vérifier le motif de refus via la transaction 1307 > Bordereau de traçabilité
- 2. Révoquer le mandat
- 3. Refaire une demande de mobilité réglementée en faisant **un avenant au forfait** en vous assurant de l'exactitude des données saisies



## QUESTION 2 2/2

#### ATTENTION

L'application DOMILIS déduit automatiquement les 8 premiers caractères du BIC correspondant.

Le Conseiller doit vérifier ce BIC et en compléter les 3 derniers caractères à partir du RIB du compte du Client dans sa banque de départ .

Si le RIB présente seulement les 8 premiers caractères du BIC, alors le Conseiller complète celui-ci avec XXX.

Une saisie erronée du BIC génère un rejet.



#### **Solution 1:**

Le Conseiller constate une erreur de frappe dans les données Clients ou le BIC de l'ancienne banque ; il révoque le premier mandat et en recrée un nouveau en corrigeant les erreurs (possibilité de faire un avenant au forfait)

#### Solution 2:

Le Conseiller ne constate pas d'erreur, il peut néanmoins poursuivre avec le même mandat sur le parcours non réglementé en ajoutant manuellement les émetteurs de virement et de prélèvement avec son Client pour renseigner les champs nécessaire ; le Client peut le faire lui-même à partir de son DEI



Quels sont les motifs récurrents de rejet d'une demande de mobilité bancaire et que signifient-ils ?

Lorsque vous effectuez une demande de mobilité bancaire auprès de la banque de départ du client, celui-ci peut revenir en « échec » suite à des anomalies détectées (environ 3% des demandes) :

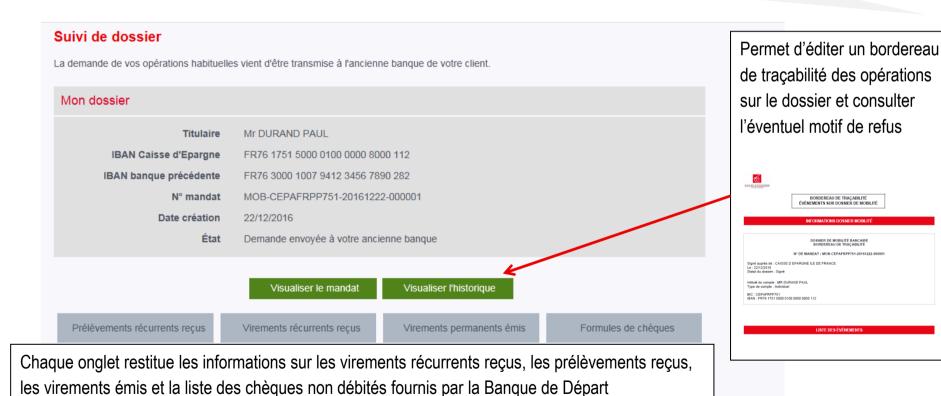
/!\ il est primordial de bien prendre les données du RIB du client et non de ses relevés de compte qui peuvent être différentes

- DESTINATAIRE NON RECONNU = les données clients sont fausses, il y a une erreur sur son nom/prénom ou sa date de naissance ou son lieu de naissance ou son adresse postale
- COORDONNEES BANCAIRES INEXPLOITABLES = les données du compte du client sont fausses (mauvais IBAN / BIC...)
- COMPTE CLOS = le compte du client est déjà clos dans sa banque de départ, la mobilité bancaire n'est donc plus réalisable
- OPERATION NON ADMISE = le client n'est pas éligible à la mobilité bancaire réglementée
- SUR ORDRE DU CLIENT = le client a révoqué son mandat via sa banque de départ
- MOTIF REGLEMENTAIRE = la banque de départ ne répond pas dans les temps
- TITULAIRE DECEDE



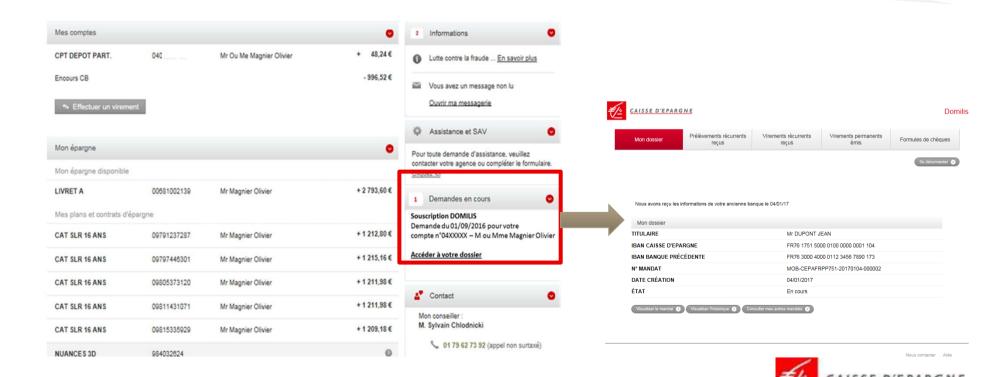
Comment puis-je suivre la mobilité de mon client qui souhaite rejoindre la CEGEE ?

Grâce au **code transaction 1307** en sélectionnant le compte support depuis la synthèse client et je reçois en parallèle de mon client, les emails automatiques générés par DOMILIS



Le client peut-il aussi suivre l'avancée de son dossier ?

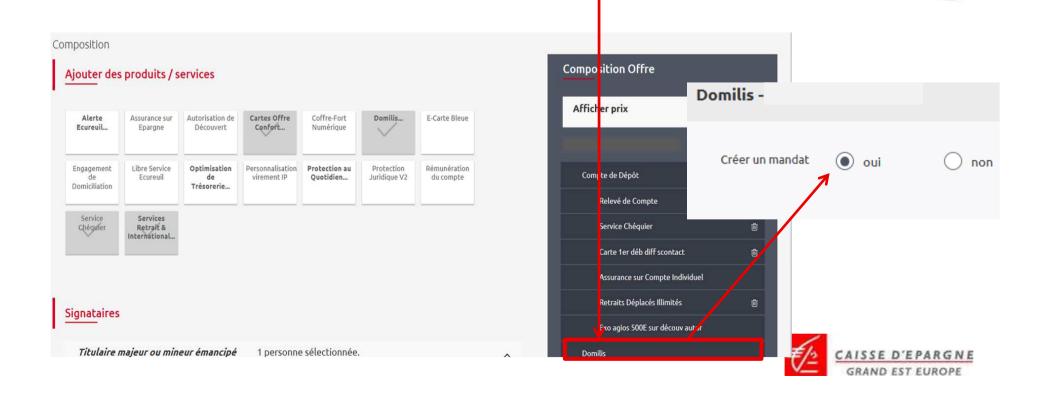
Tout à fait ! Le client a exactement accès aux mêmes informations que le conseiller via son espace DEI rubrique « demande en cours ». En cas de mobilité partielle, il pourra choisir lui-même les prélèvements qu'il souhaite rapatrier à la CEGEE.



Peut-on faire 2 mobilités sur un compte joint ? (2 comptes simples à la concurrence vers 1 compte joint CEGEE)

C'est possible en passant par l'avenant au forfait ou au 04.

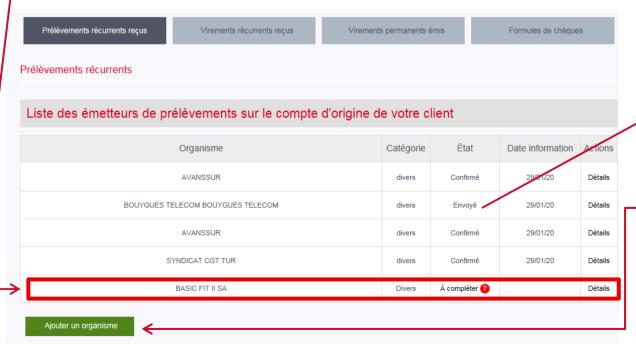
- 1. Faire un premier mandat à l'un des conjoints au moment de la souscription
- 2. Puis faire un avenant au produit en allant sur le totem noir *Composition de l'offre*, à droite de l'écran MyWay > cliquer sur DOMILIS > puis *Créer un mandat*



Que faire si un organisme de prélèvement/virement n'a pas changé le RIB du client ?

Les organismes se doivent, suivant la loi Macron, de prendre en compte automatiquement le nouveau RIB du client. S'ils ne tiennent pas leurs engagements, vous pouvez :

- Compléter le dossier ou dire au client de compléter son dossier sur son DEI si l'organisme le demande
- dire au client que nous avons fait notre part du contrat et lui imprimer l'historique du mandat via la 1307 afin qu'il contacte lui-même l'organisme en question



Si un émetteurs est absent ou n'a pas changé le RIB du client alors qu'il est en état « envoyé », vous pouvez relancer une demande de mobilité à via le code transaction 1307 en ajoutant l'organisme manuellement ou appeler l'assistance DOMILIS au 01 70 39 25 43 pour qu'il le fasse



#### QUESTION 10 et 11

Que dois-je faire du mandat papier de mobilité signé par le client ?

Si vous refusez la SAG ou la SED pour une signature papier : **le mandat reste en statut « attente de signature »** et n'est donc pas validé. Il faudra archiver manuellement le mandat ET confirmer sa signature manuellement via la transaction 1307

> tant que cette action ne sera pas effectuée, <u>le mandat restera bloqué</u> et ne sera pas envoyé à la banque de départ

Mon client souhaite vérifier les prélèvements qui ont été détecté, comment puis-je faire ?

Le client peut consulter lui-même l'état de son dossier sur **son espace DE**I. Vous pouvez également lui imprimer **le bordereau de traçabilité** via la transaction 1307



#### QUESTION 8 et 9

Est-il possible de faire une mobilité bancaire réglementée sur un compte 04 seul ?

Oui, il est possible de faire une demande de mobilité bancaire réglementée lors de la souscription d'un compte individuel ou joint ou d'une Formule Individuelle et également lors d'avenant sur des comptes, des Formules et des anciens forfaits dont Bouquet Liberté.

Mon client n'est pas éligible à la mobilité réglementée, que puis-je lui proposer ?

L'ancienne version de DOMILIS est toujours disponible sous « mon Espace Métier »

