



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 ?



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 1

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.



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 2

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

Quitter

Suivi de dossier

Une erreur est survenue lors de la récupération des données depuis la banque de départ.
La réponse de la banque départ de votre client reçue le 06/07/17

Mon dossier

Titulaire	Mr WANG ZHIHANG et Mme TANG XIAO
IBAN Caisse d'Epargne	FR76 1670 5090 1704 1096 5578 220
IBAN banque de départ	FR76 3000 3023 6900 0500 7482 423
N° mandat	MOB-CEPAFRPP670-20170705-000004
Date de signature	05/07/2017
Date d'arrêt des virements permanents	01/08/2017
Date de clôture de l'ancien compte	30/09/2017
État	Dossier en échec (?) AC01 - numéro de compte erroné

Visualiser le mandat

Visualiser l'historique

Prélèvements récurrents reçus

Virements récurrents reçus

Virements permanents émis

CAISSE D'EPARGNE D'ALSACE

BORDEREAU DE TRAÇABILITÉ
ÉVÉNEMENTS SUR DOSSIER DE MOBILITÉ

INFORMATIONS DOSSIER MOBILITÉ

DOSSIER DE MOBILITÉ BANCAIRE
BORDEREAU DE TRAÇABILITÉ

N° DE MANDAT : MOB-CEPAFRPP670-20170705-000004

Signé auprès de : CAISSE D'EPARGNE D'ALSACE
Le : 05/07/2017
Statut du dossier : Dossier en échec

Intitulé du compte : M OU MME WANG ZHIHANG
Type de compte : Joint

BIC : CEPAFRPP670
IBAN : FR76 1670 5090 1704 1096 5578 220

LISTE DES ÉVÉNEMENTS

ÉVÉNEMENTS	CANAL	HORODATAGE
Création d'un nouveau dossier	Conseiller	05/07/2017 15:12
Signature du mandat	Conseiller	05/07/2017 15:13
Envoi Flux 2 : Demande envoyée à votre banque de départ	Système	05/07/2017 17:51
Réception Flux 3AC01 - numéro de compte erroné	Système	06/07/2017 08:22

ÉVÉNEMENTS	CANAL	HORODATAGE
Création d'un nouveau dossier	Conseiller	05/07/2017 15:12
Signature du mandat	Conseiller	05/07/2017 15:13
Envoi Flux 2 : Demande envoyée à votre banque de départ	Système	05/07/2017 17:51
Réception Flux 3AC01 - numéro de compte erroné	Système	06/07/2017 08:22

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



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 3

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



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 4

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

Suivi de dossier

La demande de vos opérations habituelles vient d'être transmise à l'ancienne banque de votre client.

Mon dossier

Titulaire	Mr DURAND PAUL
IBAN Caisse d'Epargne	FR76 1751 5000 0100 0000 8000 112
IBAN banque précédente	FR76 3000 1007 9412 3456 7890 282
N° mandat	MOB-CEPAFRPP751-20161222-000001
Date création	22/12/2016
État	Demande envoyée à votre ancienne banque

Visualiser le mandat

Visualiser l'historique

Prélèvements récurrents reçus

Virements récurrents reçus

Virements permanents émis

Formules de chèques

Chaque onglet restitue les informations sur les virements récurrents reçus, les prélèvements reçus, les virements émis et la liste des chèques non débités fournis par la Banque de Départ

Permet d'éditer un bordereau de traçabilité des opérations sur le dossier et consulter l'éventuel motif de refus



BORDEREAU DE TRAÇABILITÉ
ÉVÉNEMENTS SUR DOSSIER DE MOBILITÉ

INFORMATIONS DOSSIER MOBILITÉ

DOSSIER DE MOBILITÉ BANCAIRE
BORDEREAU DE TRAÇABILITÉ
N° DE MANDAT : MOB-CEPAFRPP751-20161222-000001
Signé auprès de : CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE DE FRANCE
Le : 22/12/2016
Statut du dossier : Signé
Intitulé du compte : MR DURAND PAUL
Type de compte : Individuel
BIC : CEPAFRPP751
IBAN : FR76 1751 5000 0100 0000 8000 112

LISTE DES ÉVÉNEMENTS

Si vous ne souhaitez plus bénéficier de ce service, vous pouvez à tout moment, [révoquer votre mandat de mobilité](#)

CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 5

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.

Mes comptes

CPT DEPOT PART.	040	Mr Ou Me Magnier Olivier	+ 48,24 €
Encours CB			- 996,52 €

[Effectuer un virement](#)

Mon épargne

Mon épargne disponible

LIVRET A	00681002130	Mr Magnier Olivier	+ 2 793,60 €
----------	-------------	--------------------	--------------

Mes plans et contrats d'épargne

CAT SLR 16 ANS	09791237287	Mr Magnier Olivier	+ 1 212,80 €
CAT SLR 16 ANS	09797448301	Mr Magnier Olivier	+ 1 215,16 €
CAT SLR 16 ANS	09805373120	Mr Magnier Olivier	+ 1 211,98 €
CAT SLR 16 ANS	09811431071	Mr Magnier Olivier	+ 1 211,98 €
CAT SLR 16 ANS	09815335929	Mr Magnier Olivier	+ 1 209,18 €
NUANCES 3D	984032824		

Informations

- Lutte contre la fraude ... [En savoir plus](#)
- Vous avez un message non lu
[Ouvrir ma messagerie](#)
- Assistance et SAV
Pour toute demande d'assistance, veuillez contacter votre agence ou compléter le formulaire.
[Souscrivez ici](#)
- 1 Demandes en cours**
Souscription DOMILIS
Demande du 01/09/2016 pour votre compte n°04XXXXX – M ou Mme Magnier Olivier
[Accéder à votre dossier](#)
- Contact
Mon conseiller : M. Sylvain Chlodnicki
01 79 62 73 92 (appel non surtaxé)

CAISSE D'ÉPARGNE

Domilis

[Mon dossier](#) | [Prélèvements récurrents reçus](#) | [Virements récurrents reçus](#) | [Virements permanents émis](#) | [Formules de chèques](#)

[Se déconnecter](#)

Nous avons reçu les informations de votre ancienne banque le 04/01/17

Mon dossier

TITULAIRE	Mr DUPONT JEAN
IBAN CAISSE D'ÉPARGNE	FR76 1751 5000 0100 0000 0001 104
IBAN BANQUE PRÉCÉDENTE	FR76 3000 4000 0112 3456 7890 173
N° MANDAT	MOB-CEPAFRPP751-20170104-000002
DATE CRÉATION	04/01/2017
ÉTAT	En cours

[Visualiser le mandat](#) | [Visualiser l'historique](#) | [Consulter mes autres mandats](#)

[Nous contacter](#) | [Aide](#)

CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

QUESTION 6

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*

The image shows a screenshot of the Caisse d'Épargne Grand Est Europe interface. On the left, the 'Composition' screen displays a grid of service tiles under the heading 'Ajouter des produits / services'. Tiles include 'Alerte Ecureuil...', 'Assurance sur Epargne', 'Autorisation de Découvert', 'Cartes Offre Confort...', 'Coffre-Fort Numérique', 'Domilis...', 'E-Carte Bleue', 'Engagement de Domiciliation', 'Libre Service Ecureuil', 'Optimisation de Trésorerie...', 'Personnalisation virement IP', 'Protection au Quotidien...', 'Protection Juridique V2', 'Rémunération du compte', 'Service Chéquier', and 'Services Retrait & International...'. Below this is a 'Signataires' section with the text 'Titulaire majeur ou mineur émancipé' and '1 personne sélectionnée.'.

On the right, an overlay titled 'Composition Offre' is shown. It has a tab 'Afficher prix' and a list of services: 'Compte de Dépôt', 'Relevé de Compte', 'Service Chéquier', 'Carte 1er déb diff scontact', 'Assurance sur Compte Individuel', 'Retraits Déplacés Illimités', and 'Exo agios 500E sur découv autor'. At the bottom of this list, 'Domilis' is highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Domilis' box to the 'Créer un mandat' section, which contains two radio buttons: 'oui' (selected) and 'non'.

The Caisse d'Épargne Grand Est Europe logo is visible in the bottom right corner.

QUESTION 7

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

Prélèvements récurrents reçus Virements récurrents reçus Virements permanents émis Formules de chèques

Prélèvements récurrents

Liste des émetteurs de prélèvements sur le compte d'origine de votre client

Organisme	Catégorie	État	Date information	Actions
AVANSSUR	divers	Confirmé	29/01/20	Détails
BOUYGUES TELECOM BOUYGUES TELECOM	divers	Envoyé	29/01/20	Détails
AVANSSUR	divers	Confirmé	29/01/20	Détails
SYNDICAT CGT TUR	divers	Confirmé	29/01/20	Détails
BASIC FIT II SA	Divers	À compléter ?		Détails

Ajouter un organisme

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



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

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, le mandat restera bloqué 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 DEI**. Vous pouvez également lui imprimer **le bordereau de traçabilité** via la transaction 1307



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

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 »



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE