

# Guide pratique

Pour une transition réussie à nos côtés

# CHANGER

POUR MIEUX  
SE RETROUVER



D'ici le 22 mai 2018, nous œuvrons pour limiter les impacts du passage aux nouveaux outils.

Pendant la modernisation de nos outils informatiques qui prendra effet le 22 mai 2018, le Crédit Coopératif met tout en œuvre pour mener cette transition en douceur et en limitant au maximum les désagréments que vous pourriez rencontrer.

Nous avons conçu ce guide pour vous accompagner dans les changements, les nouveautés, les impacts qu'entraîne cette transition sur nos services bancaires. Il vient en complément du livret que vous avez reçu en avril 2018.

Toutes ces évolutions nécessitent que nos équipes en centres d'affaires prennent quelques heures, le mardi 22 mai, pour préparer au mieux votre accueil. Nos centres d'affaires seront donc fermés le 22 mai au matin.

Nous vous remercions de votre compréhension et nous vous prions de nous excuser pour les désagréments occasionnés.



**Bon à savoir**

Pendant le mois de mai, vous et vos Majeurs Protégés recevrez deux relevés de compte distincts.

- Un premier relevé pour les opérations du 1<sup>er</sup> au 18 mai, disponible à partir du 24 mai.
- Un second relevé pour les opérations du 19 au 31 mai, disponible début juin.

Par ailleurs, certaines opérations généreront un délai de traitement légèrement supérieur à la normale, veuillez-nous en excuser par avance. Toutes les opérations reprendront normalement dans les jours suivant le 22 mai.

**Pour vous permettre d'anticiper, veuillez noter quelques interruptions temporaires de service, effectives jusqu'au 22 mai.**



**Interruption de service**



**Bon à savoir**



**Que dois-je faire ?**



**Nouveau**

## Votre fonctionnement bancaire au quotidien

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27



**Bon à savoir**

Retrait d'espèces :

- Pour les Majeurs Protégés disposant d'une carte bancaire : les virements qui alimentent les comptes cartes de vos Majeurs Protégés pourront être traités **jusqu'au mercredi 16 mai.**
- Pour les Majeurs Protégés sans carte bancaire : les Majeurs Protégés souhaitant

retirer au guichet pourront le faire **jusqu'au vendredi 18 midi puis à partir du mardi 22 mai après-midi.**

Ouverture de compte, transfert et main levée : les opérations seront traitées jusqu'au mercredi 16 mai puis reprendront à partir du mardi 22 mai.

## Renumérotation des comptes

À l'occasion de ce changement informatique, de nouvelles coordonnées bancaires vous sont attribuées.



**Bon à savoir**

- Vos nouvelles coordonnées bancaires RIB/IBAN sont disponibles et téléchargeables à partir de la semaine du 22 mai.
- Vous trouverez vos nouveaux numéros de compte avec le courrier joint.
- Vous avez d'ores et déjà reçu un courrier pour vous informer de la procédure à suivre pour récupérer les nouveaux numéros de compte de vos Majeurs Protégés et pour les intégrer à vos outils de gestion.
- La renumérotation des comptes n'a aucun impact sur vos moyens de paiement : vous pourrez continuer d'utiliser vos cartes bancaires et votre chéquier normalement.



**Que dois-je faire ?**

- N'ayez crainte : vous n'avez (presque) rien à faire ! **Les opérations qui transitait sur vos comptes** (virements reçus, prélèvements, chèques émis...) **se poursuivent même si elles sont initiées avec vos anciennes coordonnées bancaires.**
- Vous ne pourrez plus utiliser vos bordereaux de remise personnalisés et nous mettons à votre disposition des bordereaux vierges en centres d'affaires. Vous pourrez recommander des bordereaux personnalisés à partir du 22 mai.

## Cartes bancaires individuelles – porteurs

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	15	16	17	18	19	20
21 férié	22	23	24	25	26	27

### Bon à savoir

- Vous et vos Majeurs Protégés pourrez continuer à utiliser vos cartes bancaires comme d'habitude pendant cette période. La mise à jour du solde de vos comptes avec ses opérations ne se fera quant à elle pas instantanément mais dans les jours suivant le 22 mai.
- Arrêt des commandes de carte bancaire et des rééditions de code entre le 15 et le 22 mai.

### Nouveau

- Les porteurs de carte Business recevront un relevé annuel des opérations carte Business et suivront leurs opérations via Coop@ccess.
- Les retraits dans les distributeurs automatiques Caisse d'Épargne sont désormais gratuits et les fonctionnalités de consultation sont enrichies.
- Les cartes à débit différé sont débitées le 4 du mois suivant (date d'arrêté : dernier jour ouvré du mois) et apparaissent sur le relevé du mois suivant.

### Que dois-je faire ?

Vos Majeurs Protégés ne peuvent plus retirer d'espèces à nos guichets entre le vendredi 18 mai midi et le 22 mai après-midi. Par conséquent...

- Pensez à alimenter suffisamment les comptes cartes des Majeurs Protégés **avant le mercredi 16 mai** pour cette période.
- Sachez également que les virements émis avec une date postérieure au 16 mai ne seront pas traités.

## Crédits – bails mobiliers

### Bon à savoir

- Les prélèvements de loyer des crédits – bails mobiliers du 5 et du 15 mai sont reportés au 22 mai.
- Du 9 au 22 mai, il ne sera plus possible de réaliser de règlements fournisseurs.



## Encaissement des règlements par carte bancaire

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	15	16	17	18	19	20
21 férié	22	23	24	25	26	27

### Bon à savoir

- La dernière télécoberte prise en compte sera effectuée le 15 mai avec un dernier crédit en compte le 16 mai.
- La télécoberte reprendra le 22 mai avec un crédit en compte le 23 mai de l'ensemble des crédits antérieurs.
- Vous pouvez continuer d'effectuer la télécoberte sur votre TPE durant cette période ; seul le crédit en compte sera décalé de quelques jours.

## Chèques

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	15	16	17	18	19	20
21 férié	22	23	24	25	26	27

### Bon à savoir

- Du 15 au 18 mai, vous ne pourrez plus commander de chéquiers ni de bordereaux de remise de chèques en centres d'affaires et sur Coop@net.
- Les chèques déposés en centres d'affaires pour encaissement du 16 au 18 mai seront crédités sur les comptes dès le 22 mai.

## Gestion du poste client



### Que dois-je faire ?

Plus de prise en compte d'effets à l'escompte, de créances Dailly ou de BOD Factor à partir du mardi 15 mai au soir. **Afin d'éviter tout incident de paiement, nous vous invitons à anticiper la couverture de vos comptes.**

## Titres

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7	8 férié	9 i	10 férié !	11 !	12 !	13 !
14 !	15 !	16 ! i	17 !	18 !	19 !	20 !
21 férié !	22	23	24	25	26	27



### Bon à savoir

- Les souscriptions/rachats d'OPC externes et les achats/ventes de valeurs mobilières ne seront plus possibles à compter du mercredi 16 mai en fin de journée. Seule la consultation de l'espace Bourse sera possible.
- Arrêt des opérations sur OPC d'Ecofi Investissements à partir du 9 mai.
- Arrêt des passages des ordres OPC, organisme de placement collectif en valeur mobilière, sur la banque en ligne le mercredi 9 mai à 8 h.
- Arrêt des passages des ordres de Bourse sur la banque en ligne le mercredi 16 mai à 8 h.
- Toutes vos opérations sur titres pourront reprendre normalement à partir du 22 mai.



### Nouveau

Pour les revenus-coupons et portefeuilles de titres, un seul relevé par an est envoyé.



## Échanges de flux bancaires

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	15 i	16	17 i	18 i	19 !	20 !
21 férié !	22 i	23	24	25	26	27

## Coop@net



### Bon à savoir

Les services de la banque en ligne ne seront plus disponibles à compter des dates et horaires suivants.

- La saisie de LCR en ligne : à partir du 15 mai à 18 h.

- La saisie de virements en ligne : à partir du 17 mai à 18 h.
- Les demandes de cautions : à compter du 17 mai à 18 h.
- La consultation de vos comptes : à compter du 18 mai à 17 h.

## Services de télétransmission Coopatrans et site Internet Coopatrans Web (voir les annexes)



### Bon à savoir

Le serveur bancaire de télétransmission et le site Internet Coopatrans Web ne seront plus opérationnels à compter des dates et heures suivantes.

- Les dernières remises d'ordres seront acceptées au plus tard le jeudi 17 mai à 14 h.
- Les LCR/BOR à l'encaissement seront acceptés jusqu'au mardi 15 mai à 14 h.

- Les derniers relevés seront mis à votre disposition le vendredi 18 mai jusqu'à 17 h.

**Toute remise réceptionnée après l'heure et le jour indiqués ci-dessus qui n'aura pas été validée par la personne habilitée ne sera ni conservée, ni prise en compte, ni traitée.**

**De même, toute remise d'ordres dont la date d'exécution serait postérieure au 16 mai ne pourra être traitée.**



### Nouveau

Retrouvez votre nouvelle offre de banque à distance Coop@cess à partir du 22 mai.



## Besoin d'aide ?

Visitez **creditcoop-change.coop**, notre site dédié à la modernisation de notre outil informatique. Vous y trouverez notamment...

- Des tutoriels pour vous immerger dans votre nouvel univers.
- Des articles pour répondre à toutes vos questions.

Et si vous vous posez encore des questions, vous pouvez joindre notre service client :



**0 800 05 2018**

Service & appel  
gratuits



**client@assistance.credit-cooperatif.coop**

Cette assistance vous est dédiée, à vous mandataires judiciaires à la protection des majeurs, et vous permettra d'accompagner au mieux vos Majeurs Protégés.

Notre service client est basé en France et est à votre écoute.

- Jusqu'au 21 mai : du lundi au vendredi, de 9h à 17h.
- À partir du 22 mai : du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h, et le samedi, de 8h30 à 17h.



**CREDIT  
COOPERATIF**

