

# 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 et ainsi vous donner une meilleure visibilité sur ce qui évolue pour vous.

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 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**

## 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 pourrez continuer à utiliser votre carte bancaire comme d'habitude pendant cette période. La mise à jour du solde de votre compte 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 entre le 15 et le 22 mai.









**Nouveau**

- 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'arrêt : dernier jour ouvré du mois) et apparaissent sur le relevé du mois suivant.



## 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 votre espace client.
- Les chèques déposés en centres d'affaires pour encaissement du 16 au 18 mai seront crédités sur les comptes dès le 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 sur votre nouvel espace client. Vous trouverez avec ce document vos nouveaux numéros de compte.
- Ces coordonnées bancaires RIB/IBAN sont invariantes : si vous changez de centre d'affaires, vos coordonnées restent identiques.
- 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 transitaient 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.

## 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.
- Votre outil de Bourse en ligne évolue à partir du 22 mai pour vous offrir de nouvelles fonctionnalités. Pour plus de détails, rendez-vous sur le site dédié à la modernisation informatique : [creditcoop-change.coop](https://creditcoop-change.coop)



## Votre espace client

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

### Bon à savoir

À partir du 14 mai, certaines opérations sont limitées sur la banque en ligne.

- Souscriptions à tous produits
- Consultation des relevés
- Mise à jour des dons Agir
- Arrêt virements et modification des bénéficiaires des virements le jeudi 17 mai à 18 h

Vous avez reçu un dépliant détaillant l'ensemble des nouvelles fonctionnalités de votre nouvel espace client, et par courriers séparés votre identifiant et mot de passe associé.



## 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**

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**

