

1

2

MANUEL UTILISATEUR

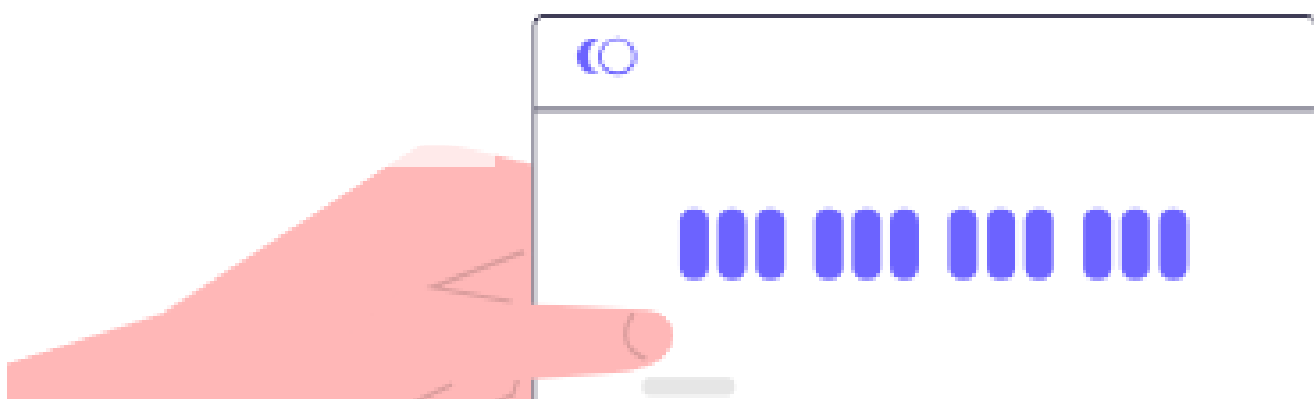
3

4

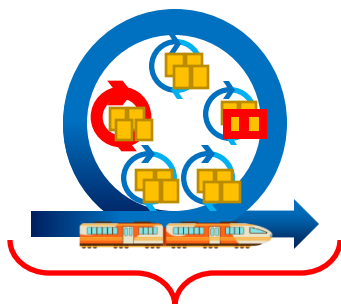
Service en ligne
Coordonnées bancaires

Version 1.0- Juin 2023

Coordonnées bancaires



Remerciements AUX CONTRIBUTEURS



Le SEL Coordonnées bancaires est un produit construit avec la méthode Agile.

Ce dernier n'est pas figé et peut évoluer par itération de développement. Le dit document sera mis à jour en conséquence.

Cette méthode a pour objectif

**Améliorer la qualité de sa production
& Augmenter les quantités produites.**

Le produit est affiné par itération de développement avec les métiers. Le produit suit une vision, le besoin est matérialisé avec les utilisateurs finaux et les sachants métiers.

**Accroître l'engagement de ses
collaborateurs & Livrer plus rapidement
ce qu'elle a promis.**

Le développement est priorisé par le PO, par la valeur et l'attendu utilisateur. La documentation à fournir est réduite à l'essentiel.

Remerciements AUX CONTRIBUTEURS

<p>SEL développé par :</p> <p>iMSA DSIM RS /GIP</p> <p>Equipe BAC</p>	
<p>Caisses pivot</p> <p>MSA Lorraine Pivot GIP</p> <p>MSA Poitou Pivot RS-internet</p>	<p>CCMSA</p> <p>CCMSA/DDO/DMSI Pour la maîtrise d'ouvrage stratégique</p> <p>CCMSA/DDO/DIGICORES/FDI pour le management du produit</p>

SOMMAIRE

Préambule	1. Préambule	p.5
	a. Quelques éléments de contexte	p.5
	b. Version de produit	p.5
	c. Qui peut utiliser le service	p.5
J'accède au SEL coordonnées bancaires	2. J'accède au SEL Coordonnées bancaires	p.6
	a. Comment y accéder	p.6
Je consulte / je n'ai pas de compte / je n'ai pas accès	3. Je consulte / je n'ai pas de compte / je n'ai pas accès	p.7-9
	a. Consulter ses coordonnées bancaires	p.7
	b. Pas encore de mode de paiement dans la caisse	p.8
	c. Cas dans lesquels l'utilisateur n'a pas accès au service	p.9
Je saisis ou supprime des coordonnées bancaires	4. Je saisis ou supprime des coordonnées bancaires	p.10-15
	a. Comment ajouter ou modifier un mode de paiement	p.10
	b. Présentation de l'écran d'ajout / modification	p.11
	Saisie d'un compte individuel p.11	
	Saisie d'un compte joint p.12	
	c. Quand et comment supprimer un mode de paiement p.13	
	d. Authentifier un ajout, modification ou suppression avec le code reçu par SMS p.14	
	e. Visualiser la confirmation p.15	
Suivi de ma demande	5. Suivi de la demande de changement de coordonnées bancaires p.16-17	
	a. Comment l'assuré peut-il suivre sa demande de changement de coordonnées bancaires ? p.16	
	b. Quelles sont les informations visibles par l'agent ? p.17	

1

PRÉAMBULE

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

QUELQUES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Contexte et orientation

Le Service en Ligne a pour ambitions :

- De permettre à l'assuré de transmettre ses coordonnées bancaires à la MSA depuis son espace privé internet
- De diminuer le nombre de workflows « Traitement de RIB»

VERSION DE PRODUIT

Version 1

Cette version permet à un particulier de consulter ses coordonnées quelle qu'en soit le pays de domiciliation. Elle permet d'effectuer un ajout, modification ou suppression de ses coordonnées bancaires, en France.

L'assuré ne peut pas supprimer les dernières coordonnées sans en laisser de nouvelles. Les coordonnées sont intégrées automatiquement dans la majorité des cas.

Plus de 400 000 nouveaux RIB sont reçus tous les ans, toutes MSA confondues

Plus de 3 millions d'assurés particuliers se connectent chaque mois sur leur espace privé

QUI PEUT UTILISER CE NOUVEAU SERVICE ?



Les particuliers qui ont une classification ouverte, hors P.EXT et SA*

La caisse doit avoir enregistré un n° de téléphone mobile.

Ce service n'est pas ouvert en procuration pour des raisons de sécurité.

2

J'ACCÈDE AU SERVICE EN LIGNE COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

Comment y accéder ?

Pour effectuer une demande d'aide au logement, rendez-vous sur le site **msa.fr** (1).

Une fois arrivé sur le portail, vous devrez vous connecter à votre espace privé pour accéder à votre bouquet de services via votre identifiant et mot de passe, ou France Connect (2).

Vous devrez alors sélectionner le profil & le dossier sur lequel vous souhaitez signaler vos nouvelles coordonnées bancaires (3).

Une fois connecté, cliquez sur « mon compte » (4) pour accéder au service « Gérer mes coordonnées bancaires » (5).

1 → ↻ 🏠 🔒 msa.fr/lfy

2 Se connecter à Mon espace privé

3 Sélectionner un dossier:

4 MAURICE POUTREL > Mon compte

5 Gérer mes comptes

Mes services | Mes attestations | Mes paiements | Suivre mes demandes | Contact & échanges | Rechercher

Mon espace privé : particuliers > Mon compte

Mon compte

MAURICE POUTREL

Email & Mot de passe

Email : leeloo444@hotmail.com
modifier cet email
modifier mon mot de passe

Téléphone

Mobile : (+33) 0641923513
modifier ces numéros

Adresse

POUTREL MAURICE
1 RUE GIP 2011
31000 TOULOUSE

Coordonnées bancaires

Gérer mes comptes

Renforcement de la sécurité

Afin de préserver la sécurité de votre compte, les modifications de votre mot de passe et de vos coordonnées ne sont pas accessibles via une connexion FranceConnect.

Assistance Internet

N'hésitez pas à contacter notre assistance internet

3

JE CONSULTE / JE N'AI PAS DE COMPTE / JE N'AI PAS ACCES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

A. CONSULTER SES COORDONNEES BANCAIRES

Dans les 3 cas suivants, la première page du service en ligne permet de consulter les modes de paiement connus par la caisse.

1

Cas n° 1

La caisse possède un mode de paiement général (Y) ouvert pour l'assuré. Il est consultable. Une partie des caractères est cachée afin d'en assurer la confidentialité en cas de consultation dans un lieu public.

Mes coordonnées bancaires

FR76 1660 7000 098X XXXX XXX9 942
LASLO MYRIAM

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

Cas n°2

La caisse possède plusieurs modes de paiement ouverts : le tag "général" ou le domaine (famille, retraite salariés, santé, complémentaire,...), sont visibles sous entre la ligne titulaire et la ligne caisse.

Pour les cas 1 et 2, lorsque la caisse ne possède pas de mode de paiement général ouvert pour l'assuré, le bouton "ajouter un compte" est visible et utilisable pour ajouter un compte général (Y).

2

Mes coordonnées bancaires

FR76 1831 5100 000X XXXX XXX5 102
SOUBI POLINE & DURAND JEANINE

RETRAITE SALARIES

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

FR76 1831 5100 000X XXXX XXX5 296
SOUBI POLINE

SANTE

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

FR76 1831 5100 000X XXXX XXX6 169
SOUBI POLINE

FAMILLE

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

FR76 1831 5100 000X XXXX XXX6 169
SOUBI POLINE

FAMILLE

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

Ajouter un compte

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

Cas n°3 : si sa précédente déclaration a été effectuée le jour même, ou du vendredi 17h au lundi 8h,

l'assuré ne pourra pas re-modifier les coordonnées bancaires créées ou modifiées récemment. Un message l'invite à attendre le mail qui l'informera lors du traitement des données.

3

Mes coordonnées bancaires

FR8 2004 1010 126X XXXX XXX3 360
RIBAULT CHRISTIAN

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer modifier

Cette modification de coordonnées bancaires n'est pas encore active, un mail vous sera envoyé dès qu'elle sera validée par votre caisse.

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

3

JE CONSULTE / JE N'AI PAS DE COMPTE / JE N'AI PAS ACCES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

B. PAS ENCORE DE MODE DE PAIEMENT OUVERT DANS LA CAISSE

4

Cas n° 4

Mes coordonnées bancaires

Aucun compte bancaire n'a pour l'instant été ajouté.

Ajouter un compte

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

L'assuré a une classification ouverte et non P.EXT ni SA*. La caisse n'a aucun mode de paiement virement ouvert pour l'assuré. On l'invite à saisir un compte général.

3

JE CONSULTE / JE N'AI PAS DE COMPTE / JE N'AI PAS ACCES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

C. CAS DANS LESQUELS L'USAGER N'A PAS ACCES AU SERVICE

Cas n° 5

La caisse ne connaît pas le numéro de téléphone de l'utilisateur. Comme la validation est à faire par SMS, le service en ligne n'est pas accessible. On l'invite à renseigner un numéro de téléphone mobile d'abord.

Mes coordonnées bancaires

Veillez renseigner un numéro de téléphone mobile afin de pouvoir ajouter un compte bancaire.
Sinon, vous pouvez nous transmettre votre RIB par le dépôt de document.

Envoyer un document

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

6

Mes coordonnées bancaires

Veillez nous transmettre votre RIB par le dépôt de document ou contacter votre caisse.

Déposer un RIB

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

Cas n° 6

L'assuré n'a aucune classification ouverte ou une classification non compatible. On l'invite à déposer un RIB par le service d'envoi de document.

Cas n° 7

Une demande est déjà en cours. Les actions sont bloquées pendant que le système traite la demande. Ce traitement a lieu pendant les horaires d'ouverture de TP : 8h-17h en semaine. Un message d'attente s'affiche sous le mode de paiement. Au clic sur modifier ou supprimer, une fenêtre s'ouvre et demande de réessayer ultérieurement.

Si ce message reste affiché en horaire d'ouverture technique, il s'agit d'une erreur technique à signaler au SAU GI (message MOM bloqué pour assuré (NIR) dans le sel coordonnées bancaires).

7

FR8 2004 1010 126X XXXX XXX3 360
RIBAUT CHRISTIAN

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

supprimer

modifier

Cette modification de coordonnées bancaires n'est pas encore active, un mail vous sera envoyé dès qu'elle sera validée par votre caisse.

Toute suppression ou modification du compte doit attendre la validation de celui-ci par votre caisse.

Veillez réessayer ultérieurement.

Retour

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande


Suivi de ma demande


A. COMMENT AJOUTER OU MODIFIER

Un ou plusieurs modes de paiement sont ouverts dans la caisse : cliquer sur "modifier"

FR8 2004 1010 126X XXXX XXX3 360

RIBAULT CHRISTIAN

 MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

 supprimer

 modifier

Aucun mode de paiement "général" n'est ouvert dans la caisse : cliquer sur "ajouter un compte"

Mes coordonnées bancaires

Aucun compte bancaire n'a pour l'instant été ajouté.

Ajouter un compte

À quoi servent mes coordonnées bancaires ?

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

B. PRESENTATION DE L'ECRAN D'AJOUT / MODIFICATION

Saisie d'un compte individuel

Mes coordonnées bancaires

Modification du compte FR76 3000 485

IBAN

Où trouver mon IBAN ☺

FR76 3000 485

Est-ce un compte joint ?

Titulaire du compte

PAILLE AMANDINE

✓ Nom/Prénom différent sur le RIB

Je certifie que ce compte m'appartient

Si le compte n'est pas au nom pré-remplissé, (autre personne, changement de nom dû à un mariage, divorce ...), envoyer le RIB par l'envoi de document.

Retour

Suivant

- (1) On verra ici « ajout » ou « modification » en fonction du clic précédent
- (2) (si modification) : IBAN connu par la caisse pour le mode de paiement en cours de modification
- (3) Zone à saisir avec l'IBAN souhaité, en France
- A noter : pour les autres pays de zones SEPA (France incluse), le BIC n'est plus obligatoire dans les bases caisses avec la version livrée simultanément au service en ligne coordonnées bancaires*
- (1) Il s'agit du nom et du prénom connus GI. Le prénom usuel ou le premier prénom priment sur le prénom entier. Le nom affiché est dans l'ordre : nom usuel ou nom marital ou nom de naissance
- (2) En cliquant sur ce volet, un message invite à envoyer son RIB par l'envoi de document (lien ouvrant un autre onglet vers le service d'envoi de document)
- (3) Cette case est à cocher obligatoirement. Il est souhaité éviter la déclaration de compte qui n'est pas au nom de la personne.

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES
COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

Saisie d'un compte joint

Mes coordonnées bancaires

Ajout d'un compte

IBAN
Où trouver mon IBAN ⓘ

⚠ Veuillez renseigner cette information

1

Est-ce un compte joint ?

Oui Non

Titulaire du compte

PITALUA VICENTE

2

Autre titulaire du compte

Nom

Prénom

✓ Nom/Prénom différent sur le RIB

Je certifie que ce compte m'appartient

Retour

Suivant

- (1) Cliquer "oui" pour que le champ "autre titulaire" se déplie
- (2) Les nom et prénom de l'autre titulaire du compte joint sont à renseigner dans ces deux champs par l'utilisateur.

A savoir : la correspondance de l'ordre des titulaires ici et l'ordre d'inscription sur le RIB n'a pas d'importance pour les contrôles FICOBA qui seront mis en œuvre courant 2024.

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES COORDONNEES BANCAIRES

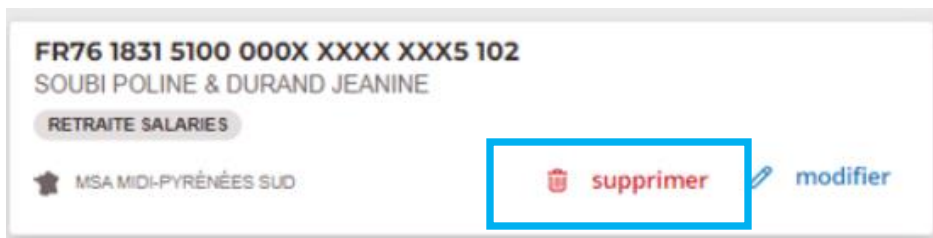
Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

C. QUAND ET COMMENT SUPPRIMER UN MODE DE PAIEMENT



Cliquer sur "supprimer" puis authentifier avec le code reçu par SMS. Cette fonctionnalité est disponible pour les modes de paiement spécifiques.



La suppression d'un mode de paiement général n'est pas permise, car la caisse doit pouvoir assurer une continuité de paiements.

D. AUTHENTIFIER UN AJOUT, MODIFICATION OU SUPPRESSION AVEC LE CODE RECU PAR SMS

Mes coordonnées bancaires

Vérification par code SMS

Merci de bien vouloir saisir le code envoyé au XX XX XX XX 13 :

1

454878 : Votre code de sécurité pour Mon espace privé. Saisissez ce code pour finaliser votre demande.

Retour Valider

Après un clic sur "supprimer" ou une validation de l'écran d'ajout / modification, il est demandé à l'utilisateur de saisir le code à 6 chiffres envoyé par SMS.

(1) Les 2 derniers caractères du numéro de téléphone utilisé sont visibles. Le numéro de téléphone est le n° de téléphone mobile connu dans RCM.

L'utilisateur peut faire 3 tentatives pour saisir son code. S'il se trompe, ce message s'affiche :

- ⚠ Le code saisi ne correspond pas à celui envoyé par SMS, merci de bien vouloir essayer à nouveau.
- ⚠ Attention il ne vous reste plus que 2 essais avant que le code envoyé par SMS n'expire.

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

⚠ Code expiré, merci d'en demander un nouveau via le lien ci-dessous.

[Renvoyer un code](#)

Après 3 tentatives erronées de saisie d'un code, le code est expiré. L'utilisateur peut cliquer sur "renvoyer un code".

En tout, 3 codes peuvent être envoyés (et ces 3 codes peuvent faire l'objet de 3 tentatives de saisies), puis l'utilisateur est bloqué pendant une heure.

Si un même numéro est utilisé pour plusieurs espaces privés, les SMS sont bloqués pour tous les comptes.

⚠ Le code saisi ne correspond pas à celui envoyé par SMS, merci de bien vouloir essayer à nouveau.

⚠ Attention il ne vous reste plus que 2 essais avant que le code envoyé par SMS n'expire.

⚠ Attention il ne vous reste plus que 1 envoi de code avant de désactiver le service pendant une heure.

4

JE SAISIS OU SUPPRIME DES COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

E. VISUALISER LA CONFIRMATION

Mes coordonnées bancaires



Votre demande d'ajout de compte a bien été communiquée à votre caisse.

FR76 2321 1232 1232 1231 2123 202

PITALUA VICENTE

COMPTE PRINCIPAL

MSA MIDI-PYRÉNÉES SUD

Ce nouvel IBAN n'est pas encore actif, un mail vous sera envoyé dès sa validation.

Le PDF est en cours de création, veuillez patienter...

[Retour à tous mes comptes](#)

Je donne
mon avis

SERVICES
PUBLICS*



5

SUIVI DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

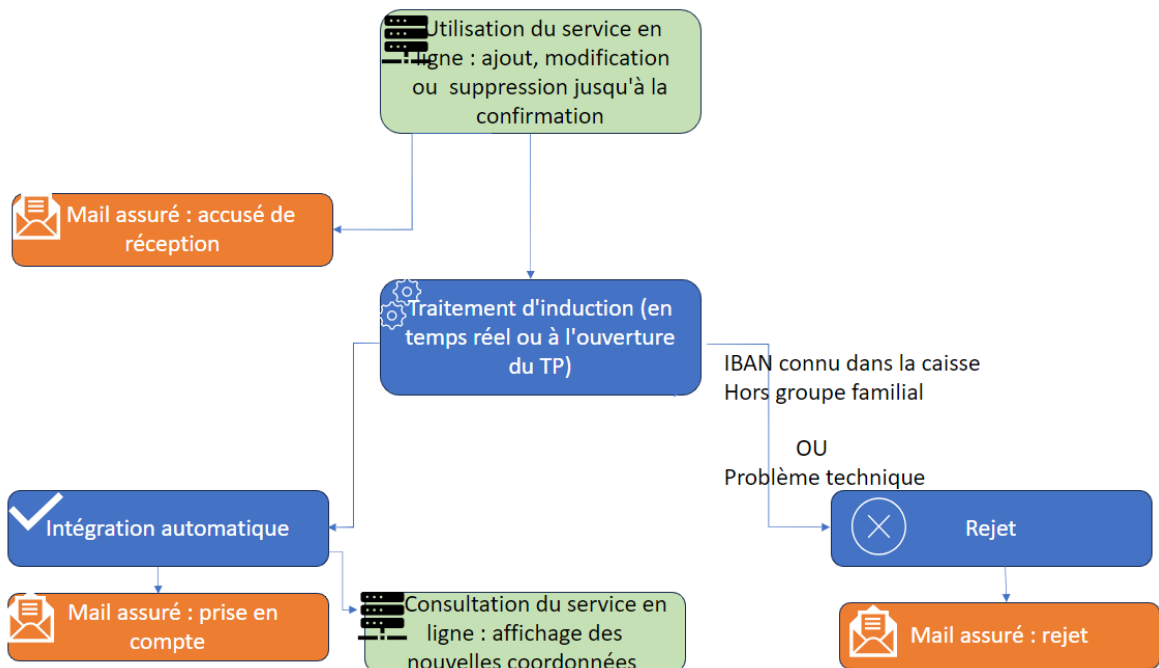
Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

A COMMENT L'ASSURÉ PEUT-IL SUIVRE SA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES ?



L'assuré est informé du traitement de sa demande en automatique, par mail.
L'affichage de ses coordonnées bancaires sur le service en ligne est actualisé dès qu'elles ont été traitées. Si elles ont été rejetées, les coordonnées bancaires que l'assuré consulte sont les mêmes qu'avant la demande.

Le service "suivi des demandes" n'est pas activé pour les demandes de ce service en ligne.

5

SUIVI DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

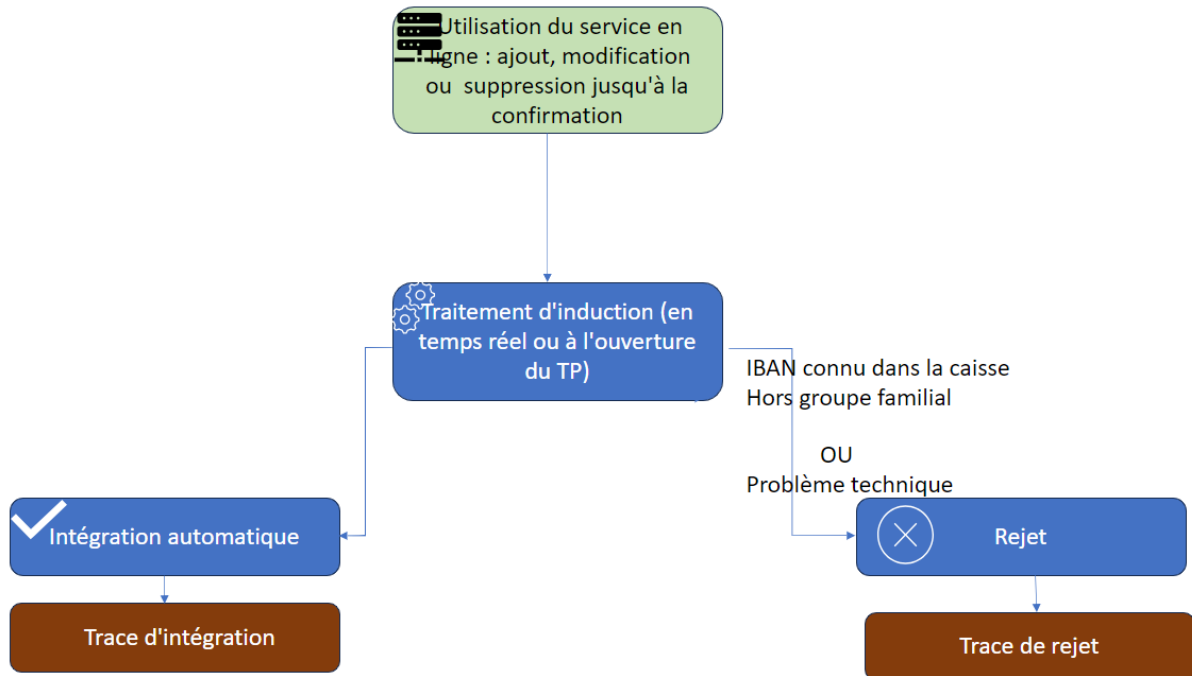
Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

B. QUELLES SONT LES INFORMATIONS VISIBLES PAR L'AGENT ?



Informations liées aux modes de paiement

En cas d'intégration, les agents voient l'ajout du mode de paiement dans les outils habituels (synthèse mode P/E, consultation individu, G44, G49). Ils voient également la clôture du mode de paiement précédent s'il y a modification ou suppression.

Traces dans le dossier adhérent

La trace d'intégration est visible dans les vues échanges thématique et chronologique. En cas de rejet, les agents voient la trace de rejet, qui détaille le motif (dans la majeure partie des cas), dans les vues échanges thématique et chronologique.

Aucun workflow n'est associé à ce service en ligne.

5

SUIVI DE LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COORDONNEES BANCAIRES

Préambule

J'accède au SEL

J'effectue ma demande

Suivi de ma demande

C. LES REGLES D'INTEGRATION SONT-ELLES LES MEMES QUE G44 ?

Les règles d'intégration sont **différentes** de celles appliquées lors d'une saisie par G44/G49 :

- si un usager déclare un IBAN qui était déjà connu sur un individu différent et en dehors du groupe familial, même si le mode de paiement associé est déjà clôturé, cette demande fera l'objet d'un rejet.

-si un mode de paiement principal (Y) est créé, les autres modes de paiement existants ne sont pas automatiquement supprimés