



International Financial System

Guide opérationnel

IFS

IFS Mobile

version 4.50 et ultérieures

Contact

Postal Technology Centre - Universal Postal Union Weltpoststrasse 4 3000 Bern 15 - Switzerland

Phone: +41 31 350 31 11 / Fax: +41 31 352 43 23

Email: ptc.support@upu.int



La présente documentation et le logiciel associé contiennent des informations confidentielles, propriété de l'Union postale universelle (UPU). Elles sont fournies dans le cadre d'un accord spécifique, conclu avec les Entreprises postales et contenant des restrictions relatives à leur utilisation et à leur diffusion, et sont par ailleurs protégées par la législation sur les droits d'auteur. Le présent document et le logiciel associé sont protégés par la législation internationale sur les droits d'auteur. Aucune partie du présent document ne peut être copiée sans l'autorisation expresse écrite du Centre de technologies postales (PTC). La rétroconception du logiciel est interdite. Toute référence à des produits, des applications ou des services de l'UPU figurant dans le présent document ne signifie pas que l'UPU prévoit ou est en mesure de mettre à la disposition de tous les pays ou de tous les membres de l'UPU de tels produits, applications ou services, en tout ou partie.

Une référence à un produit, une application ou un service de l'UPU ne vise pas à affirmer ou à prétendre que des tels produits, applications ou services de l'UPU puissent être utilisés. Tout autre produit, application ou service de fonctionnalité similaire, n'enfreignant pas les droits de l'UPU en matière de propriété intellectuelle ou d'autres droits protégés par la législation, peuvent être utilisés à leur place. La responsabilité relative à l'évaluation et à la vérification du fonctionnement de tels produits utilisés en combinaison avec d'autres produits, applications ou services, hormis ceux expressément désignés par l'UPU, incombe à l'utilisateur. L'information fournie dans le présent document peut faire l'objet de modifications. Une notification officielle des modifications et des mises à jour périodiques du présent document sera transmise aux entreprises postales.

International Financial System, International Postal System, Customs Declarations System et POST*Net sont des marques ou des appellations commerciales de l'UPU. Windows, Windows Explorer, Windows NT Server, Windows NT Workstation, SQL Server et SQL Enterprise Manager sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

Copyright © 1996-2025 Union postale universelle. Tous droits réservés.



Table of contents

Part 1 - Introduction	5
A propos du présent guide	6
Public visé	6
Les sujets traités	6
Les sujets qui ne sont pas traités	6
Quelques concepts importants	7
Accords bilatéraux	7
Le cycle de vie d'un mandat et ses différents états	7
Le flux de données dans le réseau d'IFS (Monord/Resord, IFSAck, IFSErr)	8
Lutte contre le blanchiment (LCB)	11
Termes fréquemment utilisés dans IFS	12
Part 2 - IFS	15
Premiers pas avec IFS	16
Se connecter à IFS	16
Se déconnecter	16
Saisir des données sur un écran d'IFS	16
Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS	17
Processus d'émission	18
Saisir des nouveaux mandats internationaux	18
Supprimer des mandats avant leur transmission	25
Envoyer des demandes d'annulation pour des mandats transmis	27
Rembourser des mandats	32
Processus de paiement	39
Payer un mandat	39
Répondre à une demande d'annulation/de suppression	45
Enregistrer une impossibilité de paiement	48
Processus nationaux	56
Saisir des données sur un écran d'IFS	56
Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS	56
Saisir un nouveau mandat national	57
Modifier ou supprimer un mandat	61
Annuler un mandat	63
Rembourser un mandat	66
Payer un mandat	72
Déclarer une impossibilité de paiement	80
Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi	83
Générer des rapports comptables	84
Générer des rapports comptables MP 104 (cf. SFP2)	84
Générer des rapports comptables PP M (SFP3)	85
Part 3 - IFS Mobile	88

Premiers pas avec IFS Mobile	89
Présentation générale de l'application IFS Mobile	89
Se connecter à IFS Mobile	90
Modifier l'emplacement du fichier de configuration SOAP	91
Récépissés par SMS	91
Les processus opérationnels dans IFS Mobile (Internationaux)	92
Introduction	92
Accéder aux opérations internationales depuis le menu de l'Opérateur	92
Saisir un nouveau mandat international	93
Payer un mandat international	96
Rembourser un mandat international	99
Rechercher un mandat	101
Les processus opérationnels dans IFS Mobile (Nationaux)	104
Accéder aux opérations nationales depuis le Menu de l'Opérateur	104
Saisir un nouveau mandat national	105
Payer un mandat national	109
Rembourser un mandat national	112
Rechercher un mandat	115
Consulter des rapports dans IFS Mobile	118
Introduction	118
Consulter le Rapport global quotidien	118

Part 1 - Introduction

A propos du présent guide

Public visé

Le présent guide est destiné aux utilisateurs d'IFS ou d'IFS Mobile qui exécutent des processus opérationnels tels que la création, le paiement et l'annulation de mandats.

Les fonctions d'IFS couvertes dans la Partie 2 du présent guide s'appliquent aussi bien à IFS version 4.50 et ultérieures alors que les fonctions d'IFS décrites dans la Partie 3 s'appliquent à IFS Mobile.

Les sujets traités

Le présent guide explique les principales fonctions opérationnelles d'IFS et d'IFS Mobile, en précisant notamment :

- les situations dans lesquelles une fonction peut être utilisée
- des instructions pas à pas pour utiliser chaque fonction
- les flux d'états correspondant à chaque fonction

D'autres concepts importants sont également couverts :

- les accords bilatéraux que vous définissez avec vos partenaires commerciaux
- le cycle de vie des mandats

 **Important** : Pour obtenir de plus amples informations sur l'ensemble des fonctions d'IFS, veuillez utiliser l'aide en ligne (cliquez sur le lien **Aide** en haut de n'importe quel écran d'IFS).

Les sujets qui ne sont pas traités

Le présent guide ne couvre pas l'installation ou la configuration d'IFS ou d'IFS Mobile. Il est supposé que IFS est installé, configuré et utilisé (ou au minimum en cours de test pré-production) au sein de votre organisation.

Quelques concepts importants

Accords bilatéraux

Un accord bilatéral est un contrat légal entre deux partenaires commerciaux qui spécifie précisément les caractéristiques des mandats qui peuvent être échangés entre ces deux partenaires.

Les accords bilatéraux sont définis par votre administrateur d'IFS.

Votre organisation est liée par un accord bilatéral à chaque partenaire commercial auquel vous envoyez des mandats et dont vous en recevez. Ces accords contrôlent des aspects tels que :

- le flux des mandats – sortants (côté émetteur) ou entrants (côté payeur)
- l'intervalle de dates de validité applicables à l'accord concerné
- les devises utilisées par votre organisation et le partenaire commercial pour les transactions effectuées par rapport aux mandats
- les montants maximum et minimum qui peuvent être envoyés
- les frais facturés à l'expéditeur
- le nombre de jours maximum pendant lesquels les mandats restent valables et, par conséquent, payables
- l'arrangement relatif à la rémunération versée au partenaire commercial payeur. Il s'agit de l'organisation qui paie le mandat au bénéficiaire – elle est en droit de percevoir une partie des frais facturés à l'expéditeur
- les champs relatifs aux mandats qui doivent ou non figurer sur la fenêtre des paramètres opérationnels dans IFS et le fait qu'il s'agisse de champs obligatoires ou facultatifs

 **Important** : Il est important de noter que les mandats doivent se conformer à un accord bilatéral spécifique. Dans le cas contraire, ils seront rejetés par IFS.

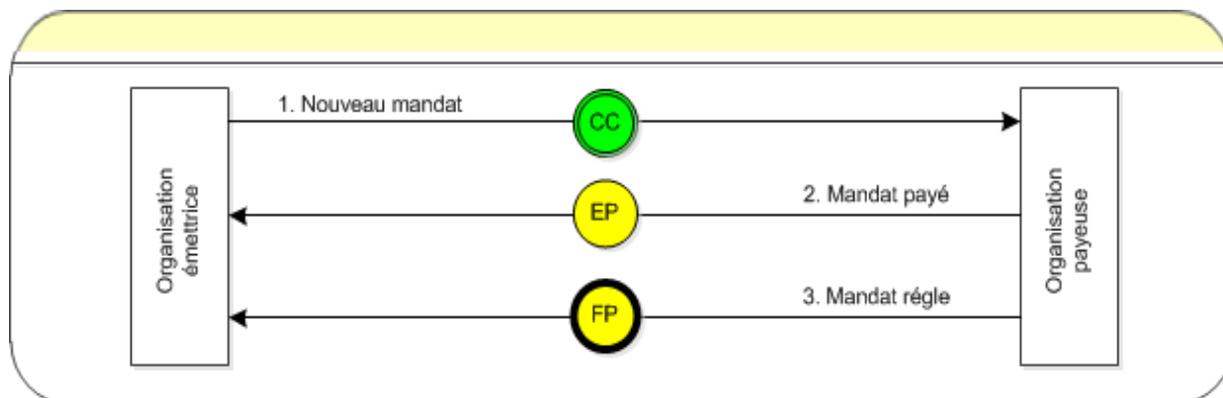
Le cycle de vie d'un mandat et ses différents états

Chaque mandat émis traverse un cycle de vie marqué par les différentes transactions exécutées sur ce mandat. Lorsque vous travaillez avec IFS, il est important que vous compreniez le flux transactionnel et la logique, ainsi que la signification des états finaux.

Chaque mandat international dans IFS traverse un état spécifique à chaque stade de son exécution. Cet état est indiqué par un code à deux caractères qui spécifie le statut actuel de la transaction. Par exemple, lorsqu'un mandat est créé, il est à l'état CC (Nouveau mandat), puis, lorsqu'il est payé, il passe à l'état EP (Mandat payé).

Les mandats doivent terminer leur cycle de vie par un état final. Dans le cas contraire, ils resteront « en attente », ce qui signifie que les partenaires commerciaux ne seront pas en mesure de clôturer les comptes, de procéder au paiement des remboursements, etc.

Dans l'ensemble du présent guide, les différents états des processus opérationnels d'IFS sont expliqués à l'aide de schémas, par exemple :



 **Remarque :** La ligne noire épaisse entourant un état indique qu'il s'agit d'un état final, comme l'illustre le schéma ci-dessus avec l'état **FP**.

Le flux de données dans le réseau d'IFS (Monord/Resord, IFSAck, IFSErr)

L'échange d'informations entre les applications (IFS/STEFI) et la communication qui s'effectuent via le réseau d'IFS se fondent sur l'échange de fichiers et comportent plusieurs étapes. Ces étapes vous permettent de vérifier si les fichiers que vous avez transmis ont atteint leur destination. Dans la majorité des cas, les étapes sont invisibles pour les utilisateurs du réseau. Toutefois, la connaissance des processus impliqués est un avantage lorsqu'il s'agit de suivre les échanges ou de résoudre un problème.

Toutes les données provenant d'un partenaire émetteur sont transmises au sein de fichiers Monord présentés au format XML, conformément à la Norme M38 de l'UPU. Un fichier Monord comporte des données destinées à un seul partenaire et se rapportant à un seul type de mandat. Les fichiers sont créés sur la base des informations enregistrées dans la base de données d'IFS.

Durant la procédure de transmission (exécutée de façon automatique selon une fréquence prédéfinie), un fichier Monord est créé et chargé sur leur serveur FTP (hébergé par l'UPU) dans le répertoire du partenaire commercial payeur.

Lorsque l'application (IFS/STEFI) du partenaire payeur télécharge le fichier, celui-ci est vérifié au regard de 3 critères :

- la signature numérique et le décryptage sont-ils corrects ?
- le format est-il correct ?
- le fichier est-il conforme à l'accord bilatéral entrant ?

Si toutes les vérifications sont effectuées avec succès, l'application génère automatiquement un fichier IFSAck et le charge sur le serveur FTP, dans le dossier du partenaire commercial émetteur. Le fichier IFSAck confirme que le fichier Monord (Resord) a été correctement traité et que les informations ont

été enregistrées dans la base de données de l'application destinataire. Si la vérification échoue à la deuxième ou à la troisième étape, un fichier IFSErr est généré est l'intégralité du message Monord (Resord) est alors rejeté.

Au cours de la prochaine transmission, le partenaire commercial émetteur recevra le fichier IFSAck et obtiendra ainsi la confirmation que le fichier Monord a été accepté du côté payeur. Le partenaire payeur ne devient responsable du paiement d'un mandat qu'après avoir envoyé le fichier IFSAck.

Chaque nouvel événement concernant un mandat traverse les étapes suivantes (nommées « Statuts EDI ») :

- créé (enregistré dans la base de données)
- envoyé (code S)
- confirmé (code A)

Vous pouvez utiliser la fonction [Recherche et suivi](#) d'IFS pour consulter le statut EDI de chaque événement.

Exemple de scénario : Dans ce scénario, un mandat et une demande d'annulation ont été créés au Gabon, qui utilise IFS, tandis que le partenaire payeur est le Burkina Faso, qui lui utilise IFS. La communication entre le Gabon et le Burkina Faso implique les étapes suivantes :

Etape	Action	Etat	Etat EDI	Description
1	Création du mandat J20AGAABFA012000000002	CC		Les informations concernant le mandat sont enregistrées dans la base de données d'IFS au Gabon, mais elles n'ont pas encore été transmises
2	Exécution automatique de la procédure d'envoi au Gabon			Les informations concernant le mandat sont transmises au Burkina Faso
3	Demande d'annulation du mandat J20AGAABFA0120000000001	DS	S	
4	Création des fichiers Monord comportant J20AGAABFA0120000000001 et J20AGAABFA0120000000002	CC DS	S	Les fichiers Monord avec les événements CC et DS sont chargés sur le réseau FTP.
5	Exécution automatique de la procédure de réception dans IFS Light : <ul style="list-style-type: none"> • téléchargement des fichiers Monord • vérification de la structure et du contenu du fichier • chargement du fichier IFSAck sur le serveur FTP 	CC DS	S S	Le fichier IFSAck est chargé sur le réseau FTP et les informations concernant les événements CC et DC sont enregistrées dans la base de données d'IFS Light.

6	Exécution automatique de la procédure de réception au Gabon	CC	A	Le fichier IFSAck reçu est enregistré dans la base de données d'IFS. Le partenaire commercial émetteur est informé de la réception du fichier Monord par le partenaire commercial payeur.
		DS	A	

Le même principe s'applique aux informations envoyées par le partenaire commercial payeur au partenaire commercial émetteur. Si les informations relatives au paiement ont été enregistrées par le partenaire commercial payeur, les processus suivants s'exécutent :

1. L'événement EP est enregistré dans la base de données d'IFS.
2. Le fichier Resord contenant l'événement EP (et éventuellement d'autres événements Resord pour le même accord bilatéral) est chargé sur le réseau d'IFS, dans le dossier du partenaire commercial émetteur.
3. L'application IFS/STEFI du partenaire commercial émetteur télécharge le fichier Resord et en vérifie la structure et le contenu. Si la vérification est réalisée avec succès, un fichier IFSAck est chargé dans le dossier du partenaire commercial payeur.
4. Le partenaire commercial payeur télécharge le fichier IFSAck et enregistre dans la base de données le fait que le fichier Resord a été accepté par la partie émettrice.

 **Remarque** : Le partenaire commercial payeur peut utiliser la fonction de recherche et de suivi pour vérifier si des changements ont été apportés au statut EDI de l'événement EP.

L'état de chaque mandat évolue lorsqu'une action y étant associée est exécutée

Code d'état	Type de message	Description de l'état	Obligatoire ou facultatif	Généré automatiquement
Etats transmis par le partenaire commercial émetteur (côté expéditeur)				
CC	Monord	Nouveau mandat	Obligatoire	Non
DS	Monord	Demande d'annulation	Obligatoire	Non
Etats transmis par le partenaire commercial payeur (côté bénéficiaire) – qui ne finalisent pas une transaction				
AC	Resord	Mandat en prétraitement	Optionnel	Oui
TD	Resord	Pré-traitement terminé	Optionnel	Non
NP	Resord	Bénéficiaire notifié pour paiement	Optionnel	Non
EP	Resord	Mandat payé	Obligatoire	Non
EC	Resord	Paiement annulé (annulation de l'état EP)	Obligatoire	Non
DR	Resord	Refus d'une demande d'annulation (rejet de l'état DS)	Obligatoire	Non

EW	Resord	Paiement en attente	Optionnel	Non
Etats transmis par le partenaire commercial payeur (côté bénéficiaire) – qui finalisent une transaction				
FP	Resord	Règlement de la transaction	Obligatoire	Oui (lorsque vous générez les rapports comptables)
ED	Resord	Demande d'annulation acceptée	Obligatoire	Non
EI	Resord	Paiement impossible	Obligatoire	Non
EE	Resord	Mandat expiré	Obligatoire	Oui

Lutte contre le blanchiment (LCB)

La LCB fait référence un ensemble de procédures, lois et règlements visant à empêcher la transformation de fonds illégalement obtenus en fonds qui semblent être légitimes. Lorsque les fonds illégaux sont blanchis, ils peuvent être déplacés librement sans crainte de remonter jusqu'à leur origine illégale.

Si votre organisation se conforme aux exigences des organismes de réglementation de LCB, vous pouvez activer les fonctionnalités de LCB dans IFS avec l'option **Champs et rapports LBC** de l'écran **Paramètres globaux du système et de l'interface utilisateurs** de la Console de gestion d'IFS. Une fois que cette option est activée, vous pouvez capturer plus d'informations sur les clients. Il faut d'abord saisir les détails de clients ou de sociétés avant de pouvoir s'en servir dans les transactions de mandat. Utilisez la fonction :

- **Gérer les clients** pour capturer les informations client
- **Gérer les sociétés** pour capturer le détail des sociétés

 **Remarque** : Cette fonction doit être attribuée à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs par un administrateur à l'aide de la fonction **Maintenir les groupes d'utilisateurs** avant de pouvoir être utilisée.

Les informations client saisies sont enregistrées dans la base de données IFS de votre organisation et sont utilisées pour générer les rapports requis pour la LCB.

Si votre organisation a des besoins particuliers en matière de rapports concernant la lutte contre le blanchiment d'argent, veuillez contacter le CTP.

Termes fréquemment utilisés dans IFS

Terme	Description
Bureau comptable	Bureau qui gère les fonctions comptables.
Administrateur	Les Administrateurs d'IFS sont chargés d'installer et de configurer IFS au sein de votre organisation. Par exemple, ils configurent vos bureaux, les utilisateurs d'IFS et les accords bilatéraux.
Devise de base	Il s'agit généralement de la devise officielle de votre pays.
Partenaire commercial	Organisation partenaire d'autres pays avec laquelle vous échangez des mandats internationaux.
Annulation	Une « annulation » consiste à arrêter un mandat.
Certificats	Dispositifs permettant de garantir le transfert sécurisé de données électroniques entre les différents partenaires commerciaux. Il existe deux types de certificats : les certificats de licence et les certificats de signature et de cryptage.
Bureau enfant	Bureau associé à un autre bureau (« parent ») à des fins de rapports.
Clearing	Le traitement des factures et la compensation des montants dus par les partenaires en vue de produire un solde net pour chacun d'entre eux.
Suppression	Le terme « Suppression » est utilisé dans IFS v4.00 pour désigner l'arrêt d'un mandat. Le terme « Annulation » était utilisé dans IFS v3.12 et les versions antérieures.
Cryptage	Le cryptage garantit le transfert sécurisé de données électroniques entre les différents partenaires commerciaux. Les partenaires ont ainsi la certitude que les messages proviennent de la source appropriée.
Bureau équipé	Bureau dans lequel IFS a été installé.
Frais	Votre Administrateur configure les frais appliqués à dif-

Terme	Description
Etat final	<p>férentes activités. Il peut s'agir, par exemple, des frais dont doit s'acquitter l'expéditeur lors de l'émission ou de l'annulation d'un mandat.</p> <p>Lorsqu'un mandat passe à l'état final, il ne peut faire l'objet d'aucune action ultérieure. Les états finaux sont : FA, FD, FE, FI, FK, FP, FR, FX.</p>
Partenaire commercial émetteur	L'organisation qui émet le mandat et le transmet au partenaire commercial payeur. Ce dernier se charge de payer le mandat au bénéficiaire.
Organisation locale	Le terme « organisation locale » fait référence à votre propre organisation.
Rapports miroirs	Ces rapports sont des « miroirs » des rapports comptables MP 104 (cf. SFP2) et PP M (cf. SFP3) que transmet le partenaire commercial payeur au partenaire commercial émetteur. Les rapports miroirs sont générés par le partenaire émetteur afin qu'ils puissent être comparés au rapport original envoyé par le partenaire payeur. Les rapports miroirs facilitent le rapprochement des données de comptabilité internationale.
Avis	L'avis est utilisé pour contacter un expéditeur ou un bénéficiaire afin de leur communiquer des informations concernant un mandat. Par exemple, vous pouvez aviser un expéditeur du paiement d'un mandat, ou informer un bénéficiaire de la réception d'un mandat.
Bureau parent	Bureau comptable ou bureau équipé auquel est associé un bureau enfant.
Partenaire commercial payeur	Ce partenaire reçoit le mandat du partenaire commercial émetteur et le paie au bénéficiaire.
Destinataire	La personne qui reçoit le mandat ! (également nommé le bénéficiaire)
Remboursement	Procédure consistant à rembourser l'expéditeur d'un mandat lorsque, pour une quelconque raison, il s'est avéré impossible de le payer au bénéficiaire.
Rémunération	Il s'agit des frais de traitement versés au partenaire commercial chargé de payer le mandat. La rémunération représente une partie des frais collectés auprès de l'expéditeur

Terme	Description
Expéditeur	d'un mandat par le partenaire commercial émetteur. Personne qui achète le mandat.
Règlement	Il s'agit du règlement des transactions de mandats entre différents partenaires commerciaux. Tous les paiements ont alors été effectués.
Montant transféré	Montant transmis au partenaire commercial payeur. Il s'agit du montant qui sera versé au bénéficiaire. Le montant transféré est habituellement exprimé dans la devise du pays de l'organisation payeuse et doit obligatoirement être renseigné.

Part 2 - IFS

Premiers pas avec IFS

Se connecter à IFS

Procédure

1. Dans la fenêtre de connexion d'IFS, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (ces identifiants vous sont attribués par votre Administrateur IFS).
2. Cliquez sur **Log in**.



 **Remarque** : Si IFS reste inutilisé pendant plus de 10 minutes, l'application clôture automatiquement votre session et il vous faudra vous connecter à nouveau.

Se déconnecter

Procédure

Pour vous déconnecter, cliquez sur le lien **Log out**, en haut à droite de la fenêtre.



Saisir des données sur un écran d'IFS

Quelques points importants concernant la saisie de données dans un écran :

- Les champs surlignés en jaune et marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires
- Dans la plupart des champs qui vous permettent de rechercher des mandats, vous pouvez utiliser un caractère générique. Veuillez consulter la rubrique [Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS](#) pour obtenir des informations complémentaires.

- Pour obtenir des informations complémentaires concernant un champ spécifique, veuillez cliquer sur l'icône de l'aide, , à partir de n'importe quel écran

Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS

Lorsque vous saisissez des données dans un écran de recherche d'IFS (' (par exemple les champs d'identifiants de la fonction Recherche et suivi), vous n'êtes pas obligé de saisir l'intégralité de la chaîne de caractères pour retrouver votre mandat. IFS vous permet d'utiliser [des caractères génériques](#). Vous pouvez saisir :

- `_` au début ou à la fin de la chaîne de caractères recherchée afin de remplacer l'un des caractères
- `%` au début ou à la fin de la chaîne de caractères recherchée afin de remplacer un ou plusieurs caractères

IFS affiche toutes les chaînes de caractères correspondantes, dans la limite de vingt résultats.

Exemples

En saisissant `%0002`, vous obtiendrez toute chaîne de caractères se terminant par '0002', par exemple :

```
J20AFRAINAORU20990000000002
DJPAOR150100000000002
```

En saisissant `J20AFRAINAORU%`, vous obtiendrez toute chaîne de caractères débutant par `J20AFRAINAORU`, par exemple :

```
J20AFRAINAORU20990000000002
J20AFRAINAORU20990000000005
J20AINAFRAORU20900000000001
```

Si vous recherchez les trois chaînes de caractères ci-dessus, vous ne pouvez pas spécifier `%20FRA%` ou `%20FRA`. Dans le premier cas, l'utilisation de plusieurs caractères génériques n'est pas autorisée, dans le second cas, la fin de la chaîne de caractères est incomplète. Pour rechercher les trois chaînes de caractères ci-dessus, vous devez saisir la chaîne de caractères depuis le début et utiliser un caractère générique à la fin, comme dans le deuxième exemple ci-dessus ou l'exemple ci-après :

```
J20AFRAINAORU2099000000000%
```

En saisissant `J20AFRAU01ORU407000000000_`, vous obtiendriez les mandats :

```
J20AFRAU01ORU40700000000001
J20AFRAU01ORU40700000000002
J20AFRAU01ORU40700000000003
```

Vous êtes libre de saisir le nombre de caractères que vous souhaitez, mais les résultats ne peuvent inclure plus de vingt chaînes de caractères correspondantes.

Processus d'émission

Saisir des nouveaux mandats internationaux

Lorsque vous utilisez IFS pour créer un nouveau mandat, vous enregistrez sa valeur, ainsi que d'autres informations importantes, tels que les détails de l'expéditeur et ceux du bénéficiaire.

Ces informations s'avèrent particulièrement utiles lorsque, pour une quelconque raison, le mandat ne peut être payé. Dans un tel cas, votre organisation doit pouvoir accéder aux coordonnées de l'expéditeur afin de le contacter et de le rembourser.

Le bénéficiaire d'un mandat est informé de sa réception soit par le partenaire commercial payeur, qui utilise les informations que vous avez fournies pour le contacter, soit par l'expéditeur lui-même.

Quelles conditions doivent être satisfaites pour qu'un mandat puisse être payé ?

Des accords bilatéraux valides doivent avoir été définis pour tous les pays dans lesquels les mandats que vous créez seront payés.

Processus

Pour créer un nouveau mandat dans IFS, procédez comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial émetteur crée le mandat.	Transmet l'état CC



Navigation

Ouvrez **Flux sortant** > **Saisie** > **Saisir un nouveau mandat international**. La fenêtre **Saisir un nouveau mandat international (IO102 – OR)** s'ouvre.

Procédure

1. Dans la liste déroulante **Accord bilatéral**, sélectionnez un accord pour le partenaire commercial qui doit recevoir et régler le mandat et cliquez sur **Sélectionner**.

2. Cliquez sur **Sélectionner**. IFS affiche une nouvelle fenêtre. Les champs surlignés en jaune et marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.  **Remarque** : Les champs visibles dans votre version d'IFS dépendent de la manière dont le système a été configuré sur votre site et des conditions de l'accord bilatéral concerné.

Détails du mandat

Détails du mandat

Général

Origine J1CUIYA (Uruguay, Administración Nacional de Correos)
 Destination J1CCRA (CORREOS DE COSTA RICA S.A.)
 Produit (Catégorie) OR (U)

Identifiant local

Caractéristiques du mandat

Bureau d'achat 001 Central 001 *

Date et heure 04-05-2015  12:00 *

Montant déposé UYU * **Calculer le montant transféré**

Taux de change du 04-05-2015 12:00 1 UYU = 20.01705600 CRC

Montant transféré CRC * **Calculer le montant déposé**

Coûts de transaction L'organisation expéditrice gère les coûts de la transaction.

Service et frais	Taxes incluses	Taxe	Hors taxes
<input checked="" type="checkbox"/> Transfer service	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU
<input type="checkbox"/> Payment to addressee only	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU
<input type="checkbox"/> Notify payee	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU
<input type="checkbox"/> Free of Charge	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU
<input type="checkbox"/> Poste restante	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU
Total des frais	0.00 UYU	0.00 UYU	0.00 UYU

Montant collecté auprès du client

Total frais inclus

Espèces reçues du client UYU

Calculer la monnaie

Monnaie rendue au client

Suivant

3. Dans le champ **Identifiant local**, saisissez l'identifiant du nouveau mandat. Votre système peut être configuré pour générer automatiquement ce numéro. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de saisir le numéro d'identifiant.
4. Dans le champ **Bureau d'achat**, saisissez le code de votre bureau. Les codes de bureau peuvent être constitués de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres. Le bureau doit être défini en tant que bureau d'achat. Vous pouvez cliquer sur **Contrôler bureau** pour vérifier si le code de bureau saisi est correct.  **Remarque** : Selon la configuration d'IFS sur votre site, ce champ peut ne pas apparaître à l'écran. Ce champ apparaît uniquement si des bureaux enfants sont associés au bureau correspondant à votre ID utilisateur, ou si vous êtes un administrateur global.
5. Les champs **Date et heure** indiquent automatiquement la date et l'heure actuelles. Vous devez uniquement modifier ces champs si vous souhaitez spécifier une date et une heure différentes sur le mandat. Si vous souhaitez modifier la date, cliquez sur l'icône  pour afficher le calendrier contextuel. Cette valeur peut correspondre à la date et à l'heure actuelles ou à des dates et heures antérieures.  **Remarque** : La période antérieure que vous spécifiez dépend de la configuration d'IFS sur votre site. L'administrateur système d'IFS peut utiliser l'option Délai pour opérations de back-office de la fenêtre Paramètres opérationnels pour contrôler ce paramètre.

6. Dans le champ **Montant déposé**, saisissez le montant payé par le client pour le mandat concerné. Dans la plupart des cas, ce montant est indiqué dans la devise locale de votre organisation et, selon la configuration d'IFS sur votre site, il peut s'agir d'un champ obligatoire.  **Remarque** : Si le paramètre opérationnel **Conversion des montants** est défini sur 'Calcul du montant : transfert depuis déposé ou déposé depuis transfert', et qu'un taux de change valable a été configuré, vous pouvez saisir l'autre montant, puis cliquer sur le bouton correspondant pour exécuter la conversion. Par ailleurs, si votre organisation participe à l'accord de clearing central, et que l'accord bilatéral actuel utilise l'option de clearing central, le taux de change téléchargé automatiquement sera utilisé.
7. Dans le champ **Montant transféré**, saisissez le montant qui sera envoyé à l'organisation partenaire. Dans la plupart des cas, ce montant apparaît dans la devise locale du partenaire et il s'agit d'un champ obligatoire.  **Remarque** : Si le paramètre opérationnel **Conversion des montants** est défini sur 'Calcul du montant : transfert depuis déposé ou déposé depuis transfert', et qu'un taux de change valable a été configuré, vous pouvez saisir l'autre montant, puis cliquer sur le bouton correspondant pour exécuter la conversion. Par ailleurs, si votre organisation participe à l'accord de clearing central, et que l'accord bilatéral actuel utilise l'option de clearing central, le taux de change téléchargé automatiquement sera utilisé.
8. Si votre organisation a configuré IFS pour qu'il calcule les frais en fonction de la valeur du mandat, le bouton **Calculer les frais** s'affiche. Cliquez sur ce bouton pour afficher les frais IFS. Ces frais sont automatiquement inclus dans le montant payé par le client.
9. Si votre organisation utilise une devise de contre-valeur, saisissez le montant transféré, exprimé dans la devise de contre-valeur, dans le champ **Contre-valeur**. (Si votre pays n'utilise pas de contre-valeur, ce champ ne s'affiche pas à l'écran.)
10. IFS affiche les services à valeur ajoutée configurés pour votre organisation. Vous pouvez consulter les détails relatifs aux cinq services par défaut et à tout autre service personnalisé défini par votre organisation, ainsi que les frais associés, répartis en frais et taxes collectés. Vous pouvez activer et désactiver un ou plusieurs services à l'aide de la case à cocher correspondante, sous réserve que cette option ait été spécifiée lors de la configuration du système pour votre organisation. Les cinq services par défaut sont :

Exonéré de frais	Cochez cette case uniquement s'il s'agit d'un mandat échangé entre organisations postales, qui n'implique pas de frais.
Poste restante	Cochez cette case si le mandat doit être reçu par l'organisation partenaire en poste restante. Ce service est utilisé par des clients qui sont en déplacement ou qui ne disposent pas d'une adresse permanente.
Paiement au destinataire uniquement	Cochez cette case si le mandat peut exclusivement être payé à la personne dont le nom figure sur le mandat en tant que destinataire.
Aviser destinataire	Cochez cette case si l'organisation réceptrice doit aviser le destinataire lors de la réception du mandat. Si l'organisation postale n'envoie pas d'avis, c'est habituellement l'expéditeur qui informe le destinataire au sujet d'un mandat.

Service de virement	Ce service vous permet de spécifier les frais applicables au transfert d'un mandat d'une organisation à l'autre.
---------------------	--

11. Dans le champ **Espèces reçues du client**, vous pouvez éventuellement saisir le montant payé par le client en espèces, puis cliquer sur **Calculer la monnaie** pour afficher le montant à rendre au client.
12. Cliquez ensuite sur **Suivant**. Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Si vous souhaitez modifier l'un des champs de la section **Valeurs**, cliquez sur l'icône **Modifier** .
13. Dans le champ **Validité (jours)**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels le mandat reste valable. Au terme de ce délai, le mandat expire.
14. Dans le champ **Instructions de l'expéditeur**, vous pouvez saisir un message facultatif, de l'expéditeur au destinataire.
15. Le **Code secret du bénéficiaire** est un code facultatif spécial utilisé dans certains pays et que l'expéditeur doit fournir et saisir à deux reprises en guise de mot de passe afin d'éviter toute erreur lors du paiement. L'expéditeur peut saisir jusqu'à 256 caractères. Ce code est masqué sur l'écran.
16. Dans les champs **Déclaration** et **Autre ou identifiant d'envoi S10**, vous pouvez préciser le motif du mandat. Il peut notamment s'agir d'un cadeau. Dans le cas d'un mandat Contre remboursement, sélectionnez **CD (Contre remboursement)** dans le menu déroulant **Déclaration**, puis entrez **l'identifiant d'envoi S10¹** pour la commande Contre remboursement dans le champ **Autre ou identifiant d'envoi S10**.  **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 17 à 19.
17. Dans le champ **Type de client**, indiquez si l'expéditeur est une personne ou une société en cliquant sur l'option correspondante.
18. Sélectionnez le motif d'achat du mandat dans la liste déroulante **Motif de la transaction**.
19. Dans la section **Expéditeur**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 17, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.
 - Sélectionnez **l'Identifiant client** du client qui envoie le mandat au nom de la société.
 - Passez à l'étape 21.

Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 17, passez à l'étape suivante.

20. Dans la section **Expéditeur**, vous pouvez rechercher un enregistrement d'expéditeur existant dans la base de données, ou en créer un nouveau. Pour :
 - rechercher un client existant, saisissez un ou plusieurs des critères suivants, puis cliquez sur **Rechercher**:
 - Identifiant client ou identifiant local du client
 - Nom, prénom ou civilité
 - Adresse, y compris la ville et code postal

¹L'identifiant d'envoi postal à 13 caractères, composé de 4 composants dénommés A2-N9-A2 (2 caractères alphabétiques pour l'indicateur de service, 8 caractères numériques pour le numéro de série, 1 caractère numérique pour le caractère de vérification et 2 caractères alphabétiques pour le code du pays).

- Numéros de téléphone et e-mail
- Date ou lieu de naissance
- Numéro de pièce d'identité
- créer un nouveau client, saisissez les informations dans le tableau suivant. IFS crée automatiquement un nouvel enregistrement dans la base de données clients lors de l'enregistrement du mandat.

Section Général	Saisissez le nom de l'expéditeur. Dans le champ Civilité et Nom , sélectionnez une civilité à partir de la liste déroulante et saisissez le nom de famille de l'expéditeur dans le champ prévu à cet effet. S'il s'agit d'une entreprise, et non d'un particulier, sélectionnez Ent. en guise de civilité.
Section Adresse	Saisissez l'adresse de l'expéditeur.
Section Contact	Si vous souhaitez saisir des informations relatives à la méthode de contact applicable à ce client, cochez la case Contact . Vous pouvez notamment indiquer des informations telles que le numéro de téléphone ou de fax. Si vous souhaitez spécifier la manière dont l'expéditeur souhaite être contacté, cochez la case Méthode de notification préférée , puis utilisez la liste déroulante pour spécifier une méthode de contact. Selon la méthode préférée que vous sélectionnez, certains champs de cette section seront obligatoires. Par exemple, si vous avez sélectionné 'e-mail' comme méthode de notification préférée, vous devez remplir le champ E-mail .
Section Compte bancaire	Cette section s'affiche uniquement si le mandat concerné doit être payé par le débit d'un compte. Saisissez les informations relatives au compte bancaire dans cette section.
Section Sécurité	<p>Spécifiez certaines informations permettant d'identifier l'expéditeur. Dans le champ Date de naissance, vous pouvez utiliser le calendrier contextuel pour saisir la date de naissance du client. Si votre organisation exige également la saisie du lieu de naissance du client, saisissez-le dans le champ Lieu de naissance.</p> <p>La plupart des organisations exigent que l'expéditeur présente une pièce d'identité. Utilisez la liste déroulante Type de pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité, puis saisissez le numéro dans le champ Numéro de pièce d'identité. Il peut être également nécessaire de spécifier l'autorité de délivrance. Utilisez la liste déroulante Autorité de délivrance pour indiquer l'organisation ayant délivré la pièce d'identité. Si le type de pièce d'identité utilisé par le client ou l'autorité de délivrance ne figurent pas dans la liste, sélectionnez OT (Autre) et saisissez le nom dans</p>

le champ **Autre type** ou **Autre autorité**.

Certaines organisations exigent deux formes de pièces d'identité. Pour saisir un deuxième type de pièce d'identité, utilisez la liste déroulante **Type de la 2ème pièce d'identité** pour spécifier le type de pièce d'identité concerné et saisir les informations associées.

21. Cliquez ensuite sur **Suivant**. Une fois la recherche terminée, si:
 - le mandat qui doit être émis dépasse la limite du client associée à l'accord bilatéral en vigueur, le système affiche un message d'erreur, le solde actuel et le nouveau solde de limite du client après l'émission du mandat. Vous ne pourrez pas exécuter la transaction. Toutefois, si votre système est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et émettre le mandat. L'utilisateur expert peut se connecter et émettre le mandat.
 - vous entrez un nouveau mandat contre remboursement et l'identifiant d'envoi S10 n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche
 - toutes les validations réussissent, une nouvelle fenêtre s'ouvre. Vous pouvez y entrer des informations concernant le destinataire (voir l'étape précédente pour plus d'informations sur la saisie de clients)

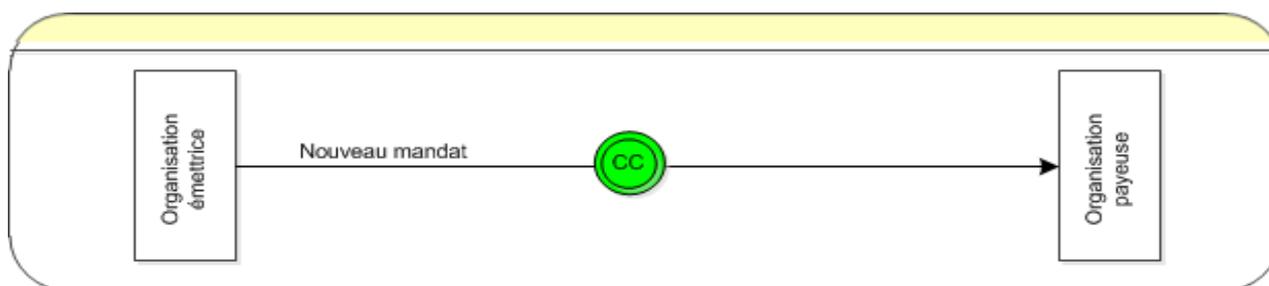
22. Une fois le mandat créé, cliquez sur **Enregistrer**. Une nouvelle fenêtre s'affiche pour confirmer que le mandat a été correctement enregistré. Cette fenêtre vous permet de générer un récépissé au format PDF ou HTML. Sélectionnez le format souhaité dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Générer document(s)**. L'identifiant unique du nouveau mandat et les identifiants uniques de l'expéditeur et du bénéficiaire sont indiqués. Ces identifiants vous permettent de rechercher le mandat concerné dans le cadre de nombreux processus de IFS, par exemple lorsque vous utilisez la fonction de Recherche et suivi. Si vous avez entré un mandat Contre remboursement, le champ **Déclaration** s'affiche et fournit des détails au sujet de l'identifiant Contre remboursement.

 **Remarque** : Si votre administrateur a configuré l'envoi de messages SMS dans IFS, IFS envoie un avis par SMS à l'émetteur pour confirmer l'achat du mandat. Si l'envoi du message SMS échoue, IFS essaie à nouveau jusqu'à ce que le nombre maximal de tentatives soit atteint.

23. Cliquez sur **Créer un nouveau mandat** pour créer un nouveau mandat, ou cliquez sur **Quitter**.

Flux de transaction

Lors de sa création, un nouveau mandat est à l'état **CC**.



Quel est l'impact de ce processus sur le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Si le mandat a été transmis au partenaire commercial payeur, il peut être payé au destinataire. En revanche, il ne peut être remboursé que si vous envoyez une demande de suppression au partenaire commercial payeur, si celui-ci accepte votre demande et si le mandat est arrêté.

Si le mandat n'a pas été transmis, il ne peut pas être payé puisque le partenaire commercial payeur ne l'a pas encore reçu. Toutefois, le partenaire commercial émetteur peut rembourser le mandat à l'expéditeur (voir section suivante : « Supprimer des mandats avant leur transmission » sur la page suivante).

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi

Vous pouvez utiliser la fonction [Recherche et suivi](#) dans IFS pour consulter les mandats envoyés à l'état **CC** – Nouveau mandat, comme suit :

- Ouvrez [Après ventes](#) > [Recherche et suivi](#) > [Recherche et suivi](#). La fenêtre [Recherche et suivi \(IT101\)](#) s'affiche.

Critères de sélection

Rechercher les mandats à l'aide de l'un des critères suivants :

Limiter la recherche aux mandats C.R.

Identifiant international

Numéro de Transaction du Client

Identifiant local

ID expéditeur

ID bénéficiaire

Numéro d'avis de paiement NFPP 2017

Numéro d'avis de remboursement NFRS 2017

Mandats reçus

Mandats envoyés

Accord bilatéral sortant

Montant déposé entre et

Nom de l'expéditeur

Deuxièmes prénoms de l'expéditeur

Prénom de l'expéditeur

Bureau d'achat

Acheté entre et

Etat CC (Nouveau mandat)

Entre et

Etat de la transmission

Etat actuel pour les mandats reçus

Etat actuel pour les mandats envoyés

Rechercher

2. Cochez la case d'option **Mandats envoyés**.
3. Sélectionnez **CC (Nouveau mandat)** à partir de la liste déroulante **Etat**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

Les mandats correspondant aux critères de votre recherche s'affichent dans la liste **Résultats de la recherche**. Dans cette liste, sélectionnez le mandat que vous souhaitez consulter.

The screenshot shows a window titled "Recherche et suivi (IT101 - OR)". Inside, there is a section "Résultats de la recherche" with the following text: "La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante : ----- 9 lignes dans liste -----". Below this text is a table with 4 columns: "Code d'état actuel", "Identifiant international", "Partenaire commercial d'origine", and "Bu". The table contains 9 rows of data, all with "CC" in the first column and "ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))" in the third column. The "Bu" column contains the value "10" for all rows.

Code d'état actuel	Identifiant international	Partenaire commercial d'origine	Bu
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000033	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000034	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000035	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000036	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000037	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000038	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000039	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000040	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10
CC	J20AUP1UP9ORU50500000000041	ZPTUP1 (Partenaire commercial de test STEFI 1 (réservé au PTC uniquement))	10

Supprimer des mandats avant leur transmission

Utilisez cette fonction lorsque vous devez supprimer un mandat ou modifier les informations le concernant alors qu'il n'a pas encore été transmis au partenaire commercial payeur. Il peut être nécessaire de supprimer un mandat si l'expéditeur souhaite l'annuler ou si vous avez commis une erreur en saisissant les détails s'y rapportant.

Important : Cette fonction se rapporte uniquement aux mandats qui n'ont pas été transmis. Une fois que les mandats ont été transmis, vous devez envoyer une demande de suppression au partenaire commercial payeur (voir « Envoyer des demandes d'annulation pour des mandats transmis » sur la page 27).

Quelles conditions doivent être satisfaites pour qu'un mandat puisse être payé ?

Il est uniquement possible de supprimer un mandat qui n'a pas été transmis si l'état Nouveau mandat (CC) n'a pas encore été transmis au partenaire commercial payeur dans un message EDI.

Processus

Pour supprimer un mandat dans IFS, procédez comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial émetteur supprime le mandat non transmis.	Etat CC à FK

Navigation

Ouvrez  **Flux sortant** >  **Saisie** >  **Mettre à jour ou supprimer un mandat**. La fenêtre **Mettre à jour ou supprimer un mandat (IO103)** s'ouvre.

Procédure

1. La section **Nouveaux mandats avant transmission** affiche la liste des mandats récemment saisis qui n'ont pas encore été envoyés. La section **Nouveaux mandats renvoyés à cause d'une erreur de transmission** répertorie les mandats rejetés par IFS dans le pays de destination. Ces rejets se produisent habituellement lorsqu'un mandat n'est pas totalement conforme à un accord bilatéral, mais ils peuvent également avoir d'autres origines.

Nouveaux mandats avant transmission					
Veuillez sélectionner un mandat dans la liste ci-après pour mise à jour ou suppression.					
----- 4 lignes dans liste -----					
	Code d'état actuel	Identifiant international	Identifiant local	Bureau d'achat	Partenaire commercial de destination
Supprimer	CC	J20AUP1UP9ORU5050000000038		1000 ---TEST OFFICE---	ZPTUP9 (Partenaire commerciale)
Supprimer	CC	J20AUP1UP9ORU5050000000039		1000 ---TEST OFFICE---	ZPTUP9 (Partenaire commerciale)
Supprimer	CC	J20AUP1UP9ORU5050000000040		1000 ---TEST OFFICE---	ZPTUP9 (Partenaire commerciale)
Supprimer	CC	J20AUP1UP9ORU5050000000041		1000 ---TEST OFFICE---	ZPTUP9 (Partenaire commerciale)

2. Sélectionnez le mandat que vous souhaitez supprimer ou mettre à jour. Si le mandat ne figure pas dans la liste, cela signifie qu'il a été envoyé et que vous ne pouvez plus le modifier.
 - Si vous souhaitez mettre à jour un mandat, cliquez sur le lien, sur l'identifiant du mandat. Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Apportez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Terminer**.
 - Si vous souhaitez supprimer un mandat, cliquez sur le lien **Supprimer**, à côté du mandat concerné. Un nouvel écran s'ouvre et affiche les informations détaillées concernant le mandat. Assurez-vous qu'il s'agit du mandat recherché, puis cliquez sur **Supprimer**.

Détails du mandat			
<p>► Détails du mandat</p> <p>Identifiant international J20AUYACRAORU5050000000011 Partenaire commercial d'origine J1CUYA (Uruguay, Administración Nacional de Correos) Partenaire commercial de destination J1CCRA (CORREOS DE COSTA RICA S.A.) Code de produit (Catégorie) OR (U) Montant déposé et montant en contre-valeur 10.00 UYU Montant transféré 200.17 CRC Date et heure locales d'achat 04-05-2015 13:48 Bureau d'achat 001 Central 001 Valable jusqu'au 02-06-2015 Séquence correcte des événements <input checked="" type="checkbox"/> Nom d'état actuel CC (Nouveau mandat) Aviser destinataire <input checked="" type="checkbox"/> Bénéficiaire uniquement <input checked="" type="checkbox"/> Exonéré de frais <input checked="" type="checkbox"/> Poste restante <input checked="" type="checkbox"/></p>			
<p>► Détails de l'expéditeur</p> <p>Nom complet M. T Test Rue 10 Test Rd Pays UY (URUGUAY)</p>		<p>► Détails du destinataire</p> <p>Nom complet Mme P Test Rue 10 Test St Pays CR (COSTA RICA)</p>	
<p>Supprimer</p>			

Flux de transaction

Lorsque vous supprimez un mandat non transmis, il passe de l'état **CC** à l'état **FK** (mandat supprimé avant transmission). L'état **FK** est un état final.

Quel est l'impact de ce processus sur le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Le mandat ne peut pas être payé. L'expéditeur qui a payé le mandat en reçoit le remboursement. Notez que les frais de remboursement ne sont pas facturés puisqu'il ne s'agit pas techniquement d'un remboursement. Le processus (et les frais) de remboursement s'appliquent exclusivement aux mandats qui ont déjà été transmis au partenaire commercial payeur.

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi d'IFS

Il est uniquement possible de suivre des mandats qui n'ont pas été transmis ou qui se trouvent à l'état **FK**, et cette fonction ne peut être utilisée que par le partenaire commercial émetteur.

Envoyer des demandes d'annulation pour des mandats transmis

Lorsqu'un mandat doit être annulé ou supprimé alors que les informations le concernant ont été transmises au partenaire commercial payeur, le partenaire émetteur doit lui envoyer une demande d'annulation afin d'éviter qu'il ne paie le mandat au bénéficiaire.

 **Important** : Il est uniquement possible d'arrêter le paiement d'un mandat si celui-ci n'a pas encore été payé !

Une demande d'annulation est généralement envoyée dans les cas suivants :

- l'expéditeur demande l'arrêt de la transaction et le remboursement du mandat (pour quelque raison que ce soit). Dans ce cas, après l'acceptation de la demande par le partenaire de destination, le partenaire commercial émetteur peut rembourser l'expéditeur.
- les informations transmises au partenaire de destination sont inexactes et un nouveau mandat doit être créé pour inclure des informations corrigées. Dans ce cas, une fois la demande acceptée par le partenaire de destination, le mandat sera ignoré et un nouveau mandat sera créé sur la base des informations appropriées, puis transmis.

La transmission d'une demande de suppression génère l'état **DS** – demande *d'arrêter* une transaction.

Quelles conditions doivent être satisfaites pour qu'un mandat puisse être payé ?

Il est uniquement possible de transmettre une demande de suppression si l'état Informations de paiement (EP) n'a pas encore été reçu par le partenaire commercial émetteur.

Processus

Pour annuler un mandat dans IFS, procédez comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial émetteur demande	Transmet l'état DS

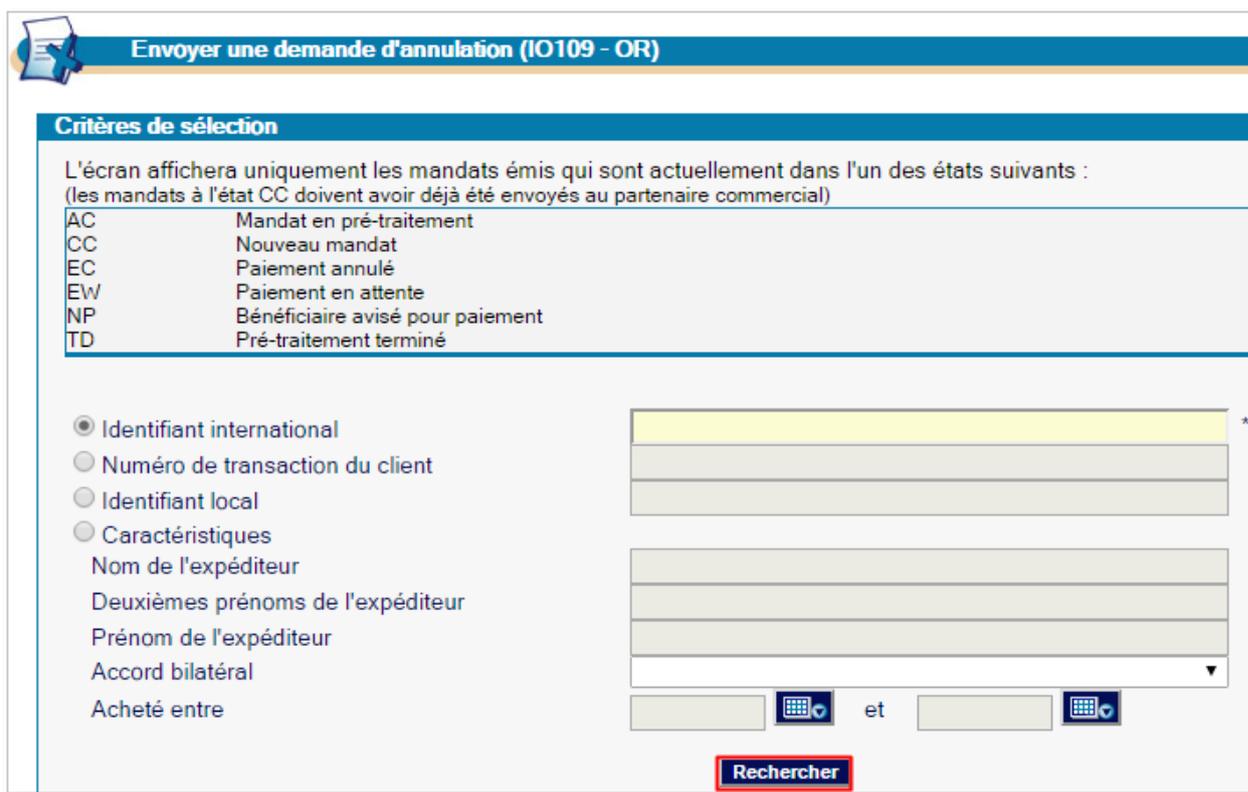
Etape	Action	Informations relatives à l'état
2	l'annulation. Le partenaire commercial payeur accepte ou rejette la demande.	Répond avec l'état ED ou DR

Navigation

Ouvrez la fenêtre  **Après ventes** >  **Demandes d'annulation** >  **Envoyer une demande d'annulation**. La fenêtre [Envoyer une demande d'annulation \(IO109 - OR\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour localiser la ou les transactions pour lesquelles vous voulez envoyer une demande d'annulation. Notez qu'il est impossible d'annuler des commandes contre remboursement.



Envoyer une demande d'annulation (IO109 - OR)

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats émis qui sont actuellement dans l'un des états suivants :
(les mandats à l'état CC doivent avoir déjà été envoyés au partenaire commercial)

AC	Mandat en pré-traitement
CC	Nouveau mandat
EC	Paiement annulé
EW	Paiement en attente
NP	Bénéficiaire avisé pour paiement
TD	Pré-traitement terminé

Identifiant international
 Numéro de transaction du client
 Identifiant local
 Caractéristiques

Nom de l'expéditeur
 Deuxièmes prénoms de l'expéditeur
 Prénom de l'expéditeur
 Accord bilatéral
 Acheté entre

Rechercher

Vous pouvez rechercher des mandats en fonction des éléments suivants :

- **Identifiant international** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat international, normalisé et délivré par UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que [caractère générique](#) pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
- **Numéro de Transaction du Client**: Il s'agit d'un identifiant comprenant jusqu'à 13 caractères, sur la base duquel le mandat international peut être constitué.

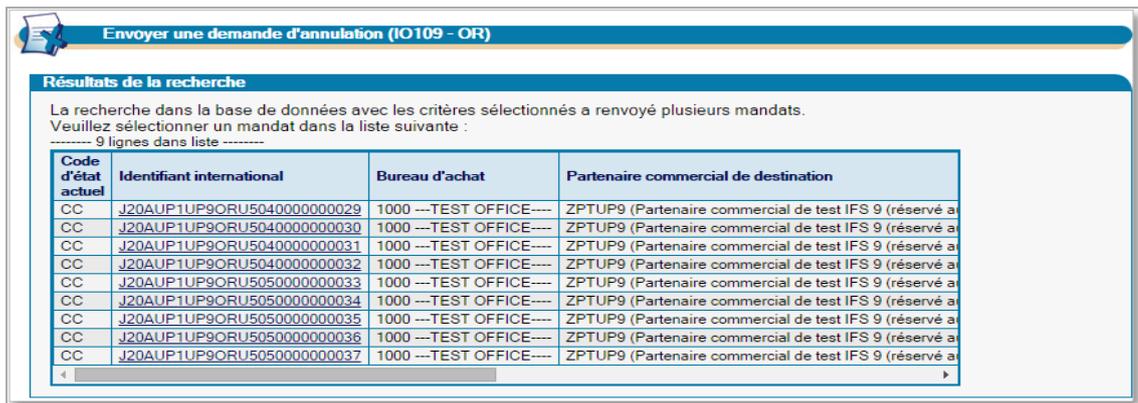
- **Identifiant local** : Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
- **Caractéristiques** : Cette option vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom de l'expéditeur, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, choisissez cette option si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom de l'expéditeur ou rechercher des mandats correspondant à un accord bilatéral spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Informations relatives à l'expéditeur	Complétez les champs Nom de l'expéditeur, Deuxièmes prénoms de l'expéditeur ou Prénom de l'expéditeur pour identifier l'expéditeur.
Type d'accord bilatéral	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type d'accord bilatéral.
Date d'achat	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre, pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée.

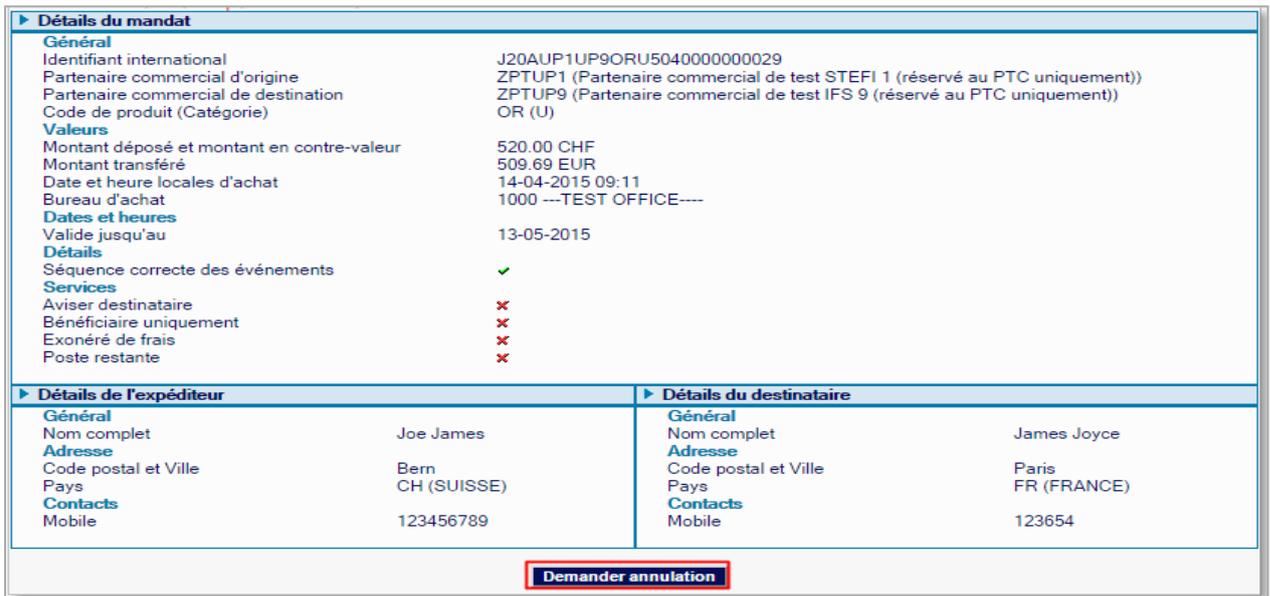
 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres opérationnels.

 **Remarque** : La façon la plus rapide de trouver un mandat consiste à rechercher par identifiant de mandat.

2. Cliquez sur **Rechercher**. Une nouvelle fenêtre s'affiche et présente des informations relatives au mandat et au destinataire.
 - Si un seul mandat correspond à vos critères, la zone **Détails du mandat** affiche les informations détaillées au sujet de ce mandat, comme le montant transféré, et indique si les informations au sujet de ce mandat ont été reçues dans la séquence d'événements correcte. La zone **Détails de l'expéditeur** affiche les détails de l'expéditeur. La zone **Détails du destinataire** affiche les détails du destinataire.
 - Si aucun élément ne correspond à vos critères, IFS affiche le message **Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**. Essayez de supprimer certains critères de recherche ou d'utiliser des critères différents.
 - Si plusieurs éléments correspondent à vos critères, le système affiche la liste des mandats. Vous pouvez parcourir cette liste et cliquer sur le mandat que vous voulez annuler.

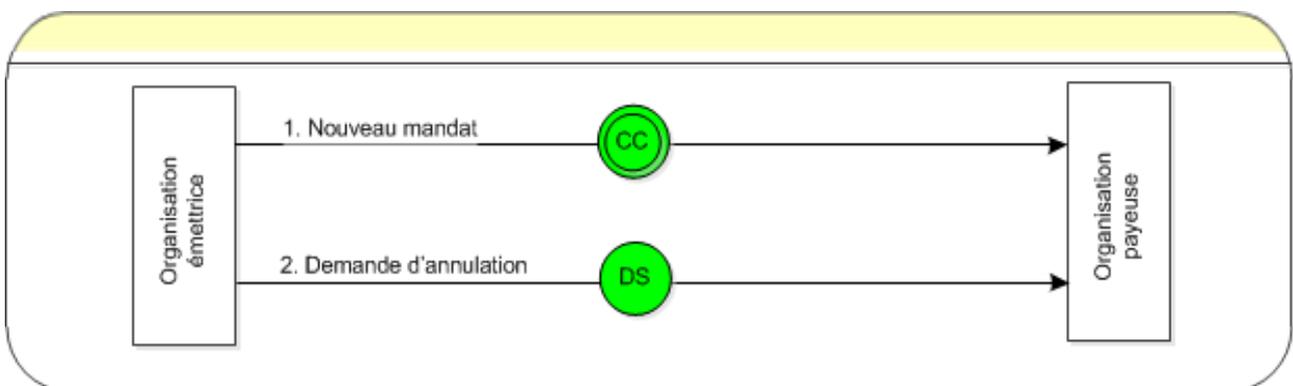


3. Cliquez sur le bouton **Demander annulation**.



Flux de transaction

Lorsque vous envoyez une demande d'annulation/de suppression, le mandat concerné passe de l'état **CC** à **DS**. Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les différents partenaires.



Quel est l'impact de ce processus sur le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Le partenaire commercial émetteur ne peut pas débiter le processus de remboursement immédiatement après l'envoi d'une demande d'annulation d'un mandat. Ce processus ne peut débiter que

lorsque le partenaire émetteur reçoit une acceptation de la demande de la part du partenaire commercial payeur.

Suivi des demandes d'annulation envoyées

IFS vous offre une fonction de reporting qui répertorie l'ensemble des demandes d'annulation que vous avez envoyées à vos partenaires. Vous pouvez y accéder à partir de la fenêtre [Gérer les demandes d'annulation émises](#).



Navigation

Ouvrez **Après ventes** > **Demandes d'annulation** > **Gérer les demandes d'annulation émises**.

La fenêtre [Gérer les demandes d'annulation émises](#) est divisée en trois sections :

Demandes d'annulation en attente	Cette section affiche les demandes d'annulation que vous avez envoyées, mais qui ne l'ont pas encore été acceptées ou refusées par voie électronique. Pour accepter ou refuser manuellement un mandat, sélectionnez-le dans cette liste en cliquant sur le lien dans l'identifiant de mandat. Une nouvelle fenêtre s'affiche et présente des informations détaillées relatives au mandat. La zone Détails du mandat affiche les informations détaillées au sujet du mandat, comme le montant transféré, et indique si les informations au sujet de ce mandat ont été reçues dans la séquence d'événements correcte. La zone Détails de l'expéditeur affiche les détails de l'expéditeur. La zone Détails du destinataire affiche les détails du destinataire. Cliquez sur Accepter l'annulation pour accepter la demande d'annulation ou sur Rejeter l'annulation pour la refuser.
Demandes d'annulation rejetées	Cette section présente les mandats que vous avez envoyés et qui ont été refusés dans le pays de destination (l'événement DR a été reçu).
Demandes d'annulation acceptées	Cette section présente les mandats que vous avez envoyés et qui ont été acceptés dans le pays de destination (l'événement ED a été reçu).

Gérer les demandes d'annulation émises (IO110 - OR)

Demandes d'annulation en attente

Aucun mandat pour lequel une demande d'annulation est en attente.

Demandes d'annulation rejetées

Aucun mandat pour lequel une demande d'annulation est refusée.

Demandes d'annulation acceptées

Liste des mandats pour lesquels la demande d'annulation est acceptée :
 ----- 1 lignes dans liste -----

Code d'état actuel	Identifiant international	Bureau d'achat	Partenaire commercial de destination	Catégorie	Monta dépos
ED	J20AUYACRAORU5030000000005	001 Central 001	J1CCRA (CORREOS DE COSTA RICA S.A.)	U	15 000

Rembourser des mandats

Lorsqu'un mandat ne peut être payé, vous devez rembourser l'expéditeur, c'est-à-dire que vous devez tout simplement lui rendre son argent.

Généralement, il est nécessaire de rembourser un mandat lorsque l'expéditeur souhaite l'annuler, lorsque le partenaire commercial payeur est dans l'incapacité de localiser le bénéficiaire ou encore lorsque la date de validité du mandat a expiré.

Lorsque l'expéditeur a acheté le mandat, il a fourni ses coordonnées, notamment son téléphone ou son adresse e-mail. Vous pouvez utiliser ces informations pour le contacter.

Quelles conditions doivent être satisfaites pour qu'un mandat puisse être payé ?

Un mandat peut uniquement être remboursé après être passé à l'état **ED**, **EI** ou **EE**, et dans la mesure où il n'a pas encore été payé (**EP**).

Processus

Pour rembourser un mandat dans IFS, procédez comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial payeur informe le partenaire commercial émetteur de l'un des événements suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. Une demande d'annulation a été acceptée. b. Un mandat ne peut pas être payé. 	Les trois états correspondants sont les suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. ED b. EI c. EE

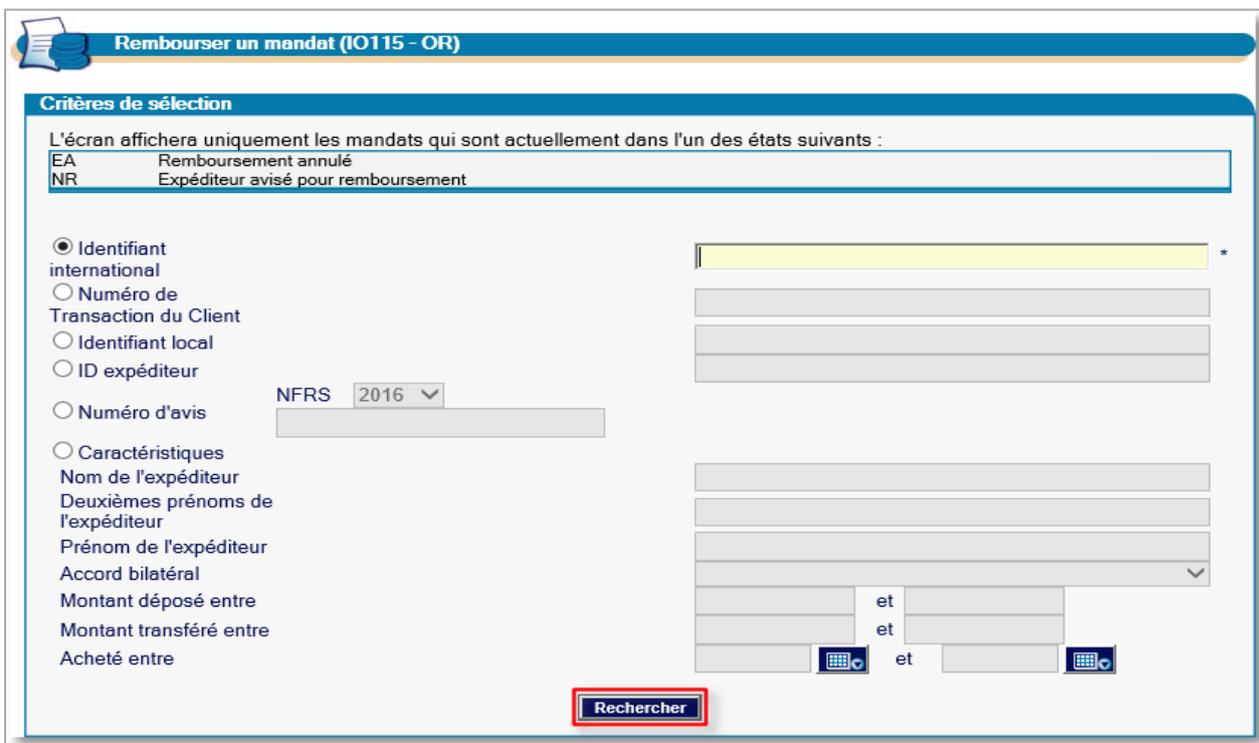
Etape	Action	Informations relatives à l'état
2	c. Un mandat a expiré. Le partenaire commercial émetteur avise l'expéditeur du remboursement.	NR
3	L'expéditeur obtient son remboursement.	ER

Navigation

Ouvrez  **Après ventes** >  **Remboursement** >  **Reimburse a money order**. La fenêtre **Rembourser un mandat (IO115)** s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour localiser la ou les transactions que vous souhaitez rembourser, puis cliquez sur **Rechercher**.



Par défaut, la case **Limitier la recherche aux mandats dont le bureau actuel est le bureau de paiement affecté** est cochée. Les mandats ayant un bureau de paiement affecté qui n'est pas le bureau actuel ne seront pas inclus dans les résultats de la recherche.

Vous pouvez rechercher des mandats en fonction des éléments suivants :

- **Identifiant international** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat international, normalisé et délivré par UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro.

Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que [caractère générique](#) pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.

- **Numéro de Transaction du Client:** Il s'agit d'un identifiant comprenant jusqu'à 13 caractères, sur la base duquel le mandat international peut être constitué. Voir [Identifiants de mandats internationaux](#) pour obtenir des informations complémentaires.
- **Identifiant local :** Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
- **Identifiant expéditeur:** Il s'agit de l'identifiant unique du client qui a acheté le mandat.
- **Numéro d'avis :** Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.
- **Caractéristiques :** Cette option vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom de l'expéditeur ou du destinataire, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, cochez cette case si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom de l'expéditeur ou du destinataire, ou rechercher des mandats correspondant à un accord bilatéral spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...

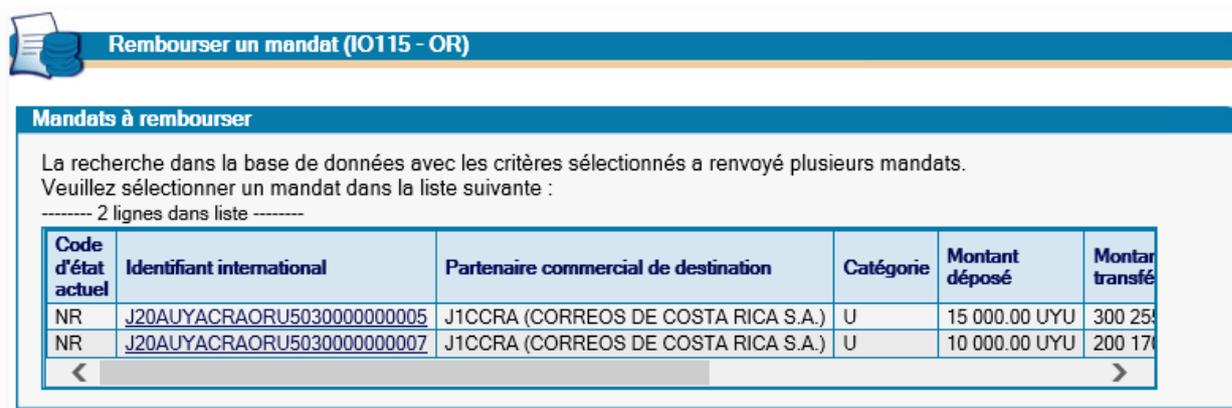
Informations relatives à l'expéditeur	Complétez les champs Nom de l'expéditeur, Deuxièmes prénoms de l'expéditeur ou Prénom de l'expéditeur pour identifier l'expéditeur.
Type d'accord bilatéral	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type d'accord bilatéral.
Montant déposé	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum et un montant minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord bilatéral.)
Montant transféré	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord bilatéral.)
Date d'achat	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres opérationnels.

 **Remarque** : Le remboursement des mandats de Contre Remboursement n'est pas actuellement possible dans IFS.

2. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si:

- un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
- aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'. Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
- plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche dans la section **Résultats de la recherche**. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.



Rembourser un mandat (IO115 - OR)

Mandats à rembourser

La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :
----- 2 lignes dans liste -----

Code d'état actuel	Identifiant international	Partenaire commercial de destination	Catégorie	Montant déposé	Montant transféré
NR	J20AUYACRAORU5030000000005	J1CCRA (CORREOS DE COSTA RICA S.A.)	U	15 000.00 UYU	300 254
NR	J20AUYACRAORU5030000000007	J1CCRA (CORREOS DE COSTA RICA S.A.)	U	10 000.00 UYU	200 174

3. Dans les champs **Date et heure**, utilisez le calendrier contextuel pour spécifier la date et l'heure du paiement. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut.
4. Dans le champ **Bureau**, saisissez le code du bureau de remboursement. Les codes de bureau peuvent être constitués de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres.
5. Dans le champ **Montant payé**, saisissez le montant qui a été payé au destinataire.

 **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 6 à 8.

6. Dans le champ **Type de client**, le type de destinataire (personne ou société) est automatiquement sélectionné à partir du mandat créé initialement. Vous pouvez conserver cette valeur ou la modifier.
7. Sélectionnez le **Motif de la transaction** dans la liste déroulante.
8. Dans la section **Bénéficiaire**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 6, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.

- Sélectionnez l'**Identifiant client** du client qui reçoit le remboursement au nom de la société.
- Passez à l'étape 13.

Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 6, passez à l'étape suivante.

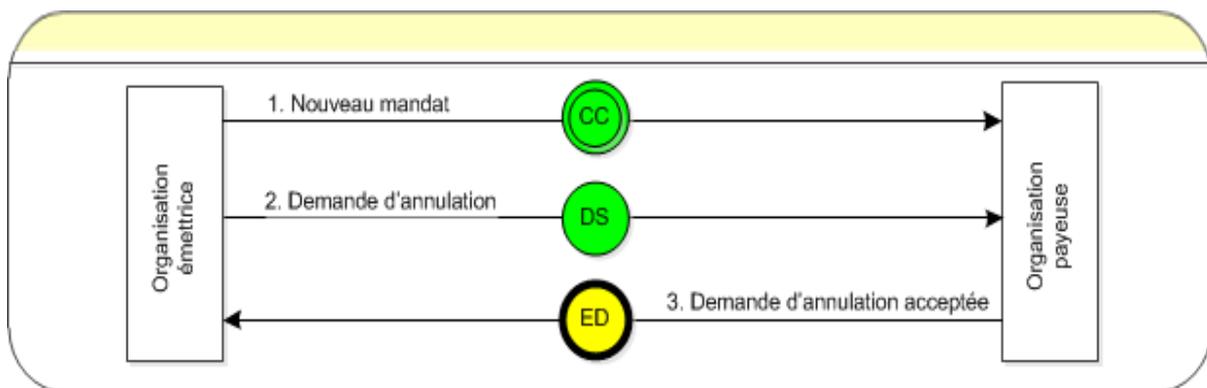
9. Entrez les informations qui permettent d'identifier le bénéficiaire. Si le client existe déjà dans votre base cliente, spécifiez des critères de recherche et cliquez sur **Rechercher**. Dans le cas contraire, entrez le nouveau client dans les champs **Civilité et Nom**, **Deuxièmes prénoms** et **Prénom**. (IFS exige d'entrer au moins le nom de famille). IFS ajoute le nouveau client à la base de données de clients. Le client pourra désormais être utilisé dans le cadre des futures transactions.
10. Saisissez les informations concernant la pièce d'identité utilisée par le bénéficiaire. Vous pouvez enregistrer deux types de pièces d'identité et le numéro de pièce d'identité. IFS exige de saisir au moins une forme de pièce d'identité. Utilisez la liste déroulante **Type de pièce d'identité** pour sélectionner le type de pièce d'identité utilisé. Si le type de pièce d'identité utilisé par le bénéficiaire ne figure pas dans la liste, utilisez le champ **Autre type** pour saisir une description de la pièce d'identité.
11. Dans le champ **Numéro de pièce d'identité**, saisissez le numéro de la pièce d'identité du bénéficiaire.
12. Si vous souhaitez enregistrer une deuxième pièce d'identité, saisissez les informations correspondantes dans les champs **2e type de pièce d'identité** ou **Autre type de deuxième ID** et **Numéro de la 2e pièce d'identité**.
13. Si vous disposez d'un code secret de destinataire (pour les mandats nécessitant un remboursement en espèces), vous devez le saisir dans le champ **Code secret du destinataire**. Si vous ne saisissez pas ce code, ou si vous ne le saisissez pas correctement, vous ne pourrez pas enregistrer le paiement du mandat. Vous pouvez paramétrer la fonction de code secret dans l'onglet Paramètres opérationnels.
14. Cliquez ensuite sur **Terminer** pour terminer le processus de remboursement.

► Remboursement	
Valeurs	
Bureau	MainOffice (Main Office)
Date et heure	20-04-2016 12:40 *
Montant payé	15.00 EUR *
Numéro de chèque	
► Bénéficiaire	
Un client a été trouvé dans la base de données avec les critères sélectionnés.	
Général	
ID client	53
ID local du client	
Civilité et Nom	test *
Prénom	Tyu *
Sécurité	
Type de pièce d'identité	AR (Registre national des étrangers (avec) [dropdown] [icon] *)
Autre type	
Numéro de pièce d'identité	
Autorité de délivrance	[dropdown]
Autre autorité	
<input type="button" value="Rechercher"/> <input type="button" value="Effacer"/>	
<input type="button" value="Suivant"/>	

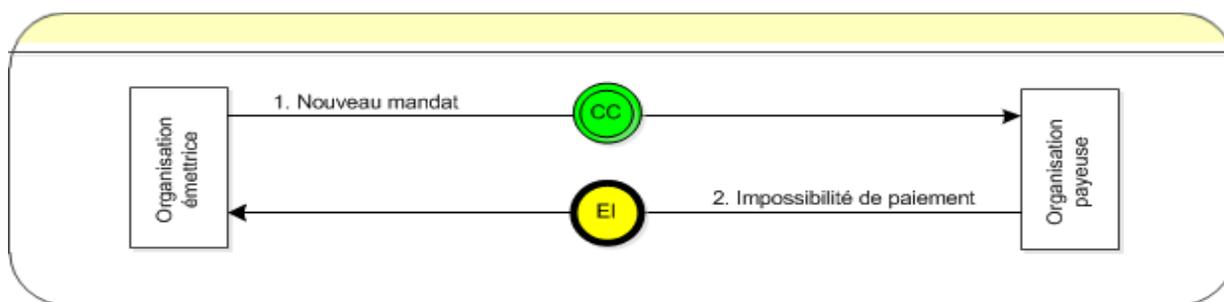
15. La nouvelle fenêtre qui s'ouvre vous permet de générer un récépissé de paiement au format PDF ou HTML. Sélectionnez le format souhaité dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Géné-
rer document(s)**. Pour revenir à l'écran précédent, cliquez sur **Retour à l'écran de
recherche**.

Flux de transaction

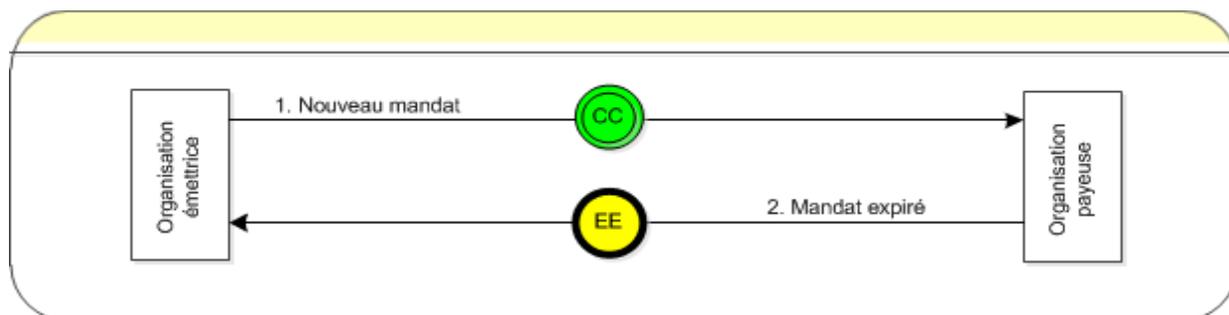
Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les partenaires lorsqu'un remboursement doit être effectué en raison de l'annulation d'un mandat.



Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les partenaires lorsqu'un remboursement doit être effectué en raison de l'impossibilité de payer un mandat.



Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les partenaires lorsqu'un remboursement doit être effectué en raison de *l'expiration de la date de validité d'un mandat*.



Quel est l'impact de ce processus sur le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Une fois le mandat remboursé, il ne peut plus être payé.

Suivi

Vous pouvez utiliser les fonctions [Gérer les demandes d'annulation émises](#) ou [Recherche et suivi](#) pour vérifier l'état actuel des mandats que vous souhaitez rembourser.

Utilisez la fonction [Gérer les demandes d'annulation émises](#) pour les remboursements liés à une demande d'annulation de la part de l'expéditeur du mandat. Dans cette fenêtre, vous pouvez consulter les demandes d'annulation en attente, acceptées et refusées. Vous pouvez uniquement rembourser des mandats lorsque le partenaire commercial payeur a accepté votre demande d'annulation (voir « Suivi des demandes d'annulation envoyées » sur la page 31).

Utilisez la fonction [Recherche et suivi](#) pour consulter les mandats qui peuvent être remboursés à l'état **EI** – Paiement impossible, **EE** – Mandat expiré ou **NR** – Expéditeur avisé pour remboursement.

Ouvrez **Après ventes** > **Recherche et suivi** > **Recherche et suivi**. Dans la fenêtre [Recherche et suivi \(IT101\)](#), cochez la case **Mandats envoyés**.

1. Sélectionnez l'état concerné à partir de la liste déroulante **Etat**.
2. Cliquez sur **Rechercher**.

Processus de paiement

Payer un mandat

Une fois qu'un mandat a été émis par le partenaire commercial émetteur, le bénéficiaire est avisé de sa réception soit par le client expéditeur, soit par le partenaire commercial payeur.

Lorsque le bénéficiaire vient chercher son argent, vous enregistrez des informations le concernant en fonction des directives de votre organisation. Vous devez au minimum enregistrer son nom et le numéro de sa pièce d'identité.

Votre organisation peut établir des règles spécifiques qui définissent quelles personnes sont autorisées à collecter l'argent. Par exemple, votre organisation peut autoriser exclusivement le bénéficiaire désigné à collecter l'argent, comme elle peut interdire à toute personne de moins de 16 ans de le faire. Dans de tels cas, vous devez enregistrer le fait que la personne collectant l'argent est la personne explicitement désignée sur le mandat et qu'elle est âgée de plus de 16 ans.

Quelles conditions doivent être satisfaites pour qu'un mandat puisse être payé ?

Le mandat se trouve dans sa période de validité et le bénéficiaire fournit une pièce d'identité adéquate.

Processus

Pour payer un mandat dans IFS, procédez comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial payeur enregistre le fait que le mandat a été payé.	Transmet l'état EP — mandat payé.

 **Remarque** : Le partenaire commercial émetteur reçoit un avis de paiement électronique



Navigation

Ouvrez  **Flux entrant** >  **Paiement** >  **Payer un mandat**. La fenêtre [Payer un mandat \(II109\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour localiser la ou les transactions que vous souhaitez payer.

Payer un mandat (I1109 - OR)

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :

CC	Nouveau mandat
DR	Refus de demande d'annulation
EC	Paiement annulé
EW	Paiement en attente
NP	Bénéficiaire avisé pour paiement
TD	Pré-traitement terminé

Identifiant international *

Numéro de transaction du client

Identifiant local

Numéro d'avis NFPP 2015 ▾

Caractéristiques

Nom du destinataire

Deuxièmes prénoms du destinataire

Prénom du destinataire

Accord bilatéral ▾

Montant déposé entre et

Montant transféré entre et

Acheté entre et

Rechercher

Pour limiter votre recherche aux mandats de Contre Remboursement (C.R.), cochez la case **Limiter la recherche aux mandats C.R.** Vous pouvez utiliser les caractères génériques % (pour remplacer un ou plusieurs des caractères) ou _ (pour remplacer un seul caractère). Pour limiter votre recherche à un seul mandat C.R., saisissez l'identifiant d'envoi S10 dans le champ après avoir coché la case.

Vous pouvez rechercher des mandats en fonction des éléments suivants :

- **Identifiant international** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat international, normalisé et délivré par UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que caractère générique pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
- **Numéro de transaction du client** : Il s'agit d'un identifiant comprenant jusqu'à 13 caractères, sur la base duquel le mandat international peut être constitué.
- **Identifiant local** : Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
- **Numéro d'avis** : Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.
- **Caractéristiques** : Cette option vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom du destinataire, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, choisissez cette option si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom du destinataire ou rechercher des mandats correspondant à un accord bilatéral spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...	
Informations relatives au destinataire	Complétez les champs Nom du destinataire , Deuxièmes prénoms du destinataire ou Prénom du destinataire pour identifier le destinataire.
Type d'accord bilatéral	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type d'accord bilatéral.
Montant déposé	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord bilatéral.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Montant transféré	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous

Date d'achat	<p>avez sélectionné un accord bilatéral.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.</p> <p>Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre, pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.</p>
--------------	--

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres opérationnels.

 **Astuce** : Le numéro d'identification, qui figure sur le formulaire d'avis au client, ou l'identifiant de mandat permettent de retrouver un mandat plus rapidement.

2. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'. Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche dans la section **Mandats à payer**. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.



Payer un mandat (I1109 - OR)

Mandats à payer

La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :
 ----- 2 lignes dans liste -----

Code d'état actuel	Identifiant international	Partenaire commercial d'origine	Catégorie
CC	J20AUP9UP1ORU5030000000015	ZPTUP9 (Partenaire commercial de test IFS 9 (réservé au PTC uniquement))	U
CC	J20AUP9UP1ORU5040000000025	ZPTUP9 (Partenaire commercial de test IFS 9 (réservé au PTC uniquement))	U

3. Dans le champ **Bureau**, saisissez le code du bureau de paiement. Ce code peut être constitué de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres. Le bureau doit être défini en tant que bureau de paiement.  **Remarque** : Selon la configuration d'IFS sur votre site, ce

champ peut ne pas apparaître à l'écran. Ce champ apparaît uniquement si des bureaux enfants sont associés au bureau correspondant à votre ID utilisateur, ou si vous êtes un administrateur global.

4. Dans les champs **Date et heure**, utilisez le calendrier contextuel pour spécifier la date et l'heure du paiement. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut. Cette valeur peut correspondre à la date et à l'heure actuelles ou à des dates et heures antérieures.  **Remarque** : La période antérieure que vous spécifiez dépend de la configuration d'IFS sur votre site. L'administrateur système d'IFS peut utiliser l'option Délai pour opérations de back-office de la fenêtre Paramètres opérationnels pour contrôler ce paramètre.
5. Dans le champ **Montant payé**, saisissez le montant qui a été payé au destinataire.
6. Si le mandat est payé par chèque, saisissez le numéro de ce dernier dans le champ **Numéro de chèque**.
7. Si votre organisation utilise une devise de contre-valeur, le montant calculé dans la devise de contre-valeur s'affiche dans le champ **Contre-valeur**. Le taux de change utilisé pour calculer ce montant s'affiche également. Etant donné que le système IFS calcule automatiquement la contre-valeur, il n'est généralement pas nécessaire de modifier les données de ce champ. Toutefois, vous pouvez saisir un nouveau montant dans ce champ, si nécessaire. (Si votre pays n'utilise pas de contre-valeur, ce champ ne s'affiche pas à l'écran.)

 **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 8 à 10.

8. Dans le champ **Type de client**, le type de destinataire (personne ou société) est automatiquement sélectionné à partir du mandat créé. Vous pouvez conserver cette valeur ou la modifier.
9. Sélectionnez le **Motif de la transaction** dans la liste déroulante.
10. Dans la section **Bénéficiaire**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 8, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.
 - Sélectionnez l'**Identifiant client** du client qui reçoit le mandat au nom de la société.
 - Passez à l'étape 13.
11. Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 8, passez à l'étape suivante.
12. Recherchez le bénéficiaire. Entrez la **Civilité et Nom** et le **Prénom** du bénéficiaire, puis cliquez sur **Rechercher**. IFS exige que vous entriez au moins le nom de famille. Si plusieurs enregistrements correspondent à vos critères, sélectionnez celui qui convient dans la liste qui s'affiche. Dans le cas contraire, continuez à entrer les détails du bénéficiaire. IFS ajoute les informations relatives au bénéficiaire à la base de données clients. Le client pourra désormais être utilisé dans le cadre des futures transactions.
13. Saisissez les informations concernant la pièce d'identité utilisée par le bénéficiaire. Vous pouvez enregistrer deux types de pièces d'identité et le numéro de pièce d'identité. IFS exige de saisir au moins une forme de pièce d'identité. Dans certaines organisations, une deuxième forme de pièce d'identité est requise. Saisissez les informations concernant la pièce d'identité utilisée par le client dans les champs **Type de pièce d'identité** et **Numéro de pièce d'identité**. Il peut être également nécessaire de spécifier l'autorité de délivrance. Si le type de pièce d'identité

utilisé par le client ou l'autorité de délivrance ne figurent pas dans la liste, sélectionnez **OT (Autre)** et saisissez le nom dans le champ **Autre type**.

14. Si vous disposez d'un code secret de destinataire (pour les mandats nécessitant un paiement en espèces), vous devez le saisir dans le champ **Code secret du destinataire**. Si vous ne saisissez pas ce code, ou si vous commettez une erreur de saisie, vous ne pourrez pas enregistrer le paiement du mandat concerné. Vous pouvez paramétrer la fonction de code secret dans la section des paramètres opérationnels.
15. Cliquez sur **Enregistrer**. Si le montant du mandat dépasse la limite de client définie pour l'accord bilatéral en vigueur, le système IFS affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Une fois la recherche terminée, si:
 - IFS est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et exécuter la transaction de paiement.
 - IFS est configuré pour déclencher un événement EI (impossibilité de paiement) lorsque la limite d'un client a été atteinte, IFS génère le message relatif à l'impossibilité de paiement.
16. Si le mandat que doit être payé reste dans les limites imposées, IFS génère les informations relatives au paiement. La nouvelle fenêtre qui s'ouvre vous permet de générer un récépissé de paiement au format PDF ou HTML. Sélectionnez le format souhaité dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Générer document(s)**. Pour revenir à l'écran précédent, cliquez sur **Retour à l'écran de recherche**.

Flux de transaction

Lorsque vous payez un mandat, il passe à l'état **EP**, puis à l'état **FP**, son état final. L'état EP n'est pas un état final. Il peut donc être modifié jusqu'à ce que le formulaire MP 104 (cf. SFP2) soit généré, ou jusqu'à l'exécution du service planifié [Finaliser les paiements](#). Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les différentes organisations partenaires.

De quelle façon ce processus affecte-t-il le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Une fois qu'un mandat a été payé, il ne peut plus être remboursé.

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi d'IFS

La fonction Recherche et suivi vous permet de consulter les mandats transmis qui se trouvent à l'état **EP** – mandat payé.

1. Ouvrez  **Après ventes** >  **Recherche et suivi** >  **Recherche et suivi**.
2. Dans la fenêtre [Recherche et suivi \(IT101\)](#), cochez la case **Mandats reçus**.
3. Sélectionnez **EP (mandat payé)** à partir de la liste déroulante **Etat**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

Critères de sélection

Rechercher les mandats à l'aide de l'un des critères suivants :

Limiter la recherche aux mandats C.R.

Identifiant international

Numéro de Transaction du Client

Identifiant local

ID expéditeur

ID bénéficiaire

Numéro d'avis de paiement NFPP 2017

Numéro d'avis de remboursement NFRS 2017

Mandats reçus

Accord bilatéral entrant

Montant transféré entre et

Nom du destinataire

Deuxièmes prénoms du destinataire

Prénom du destinataire

Acheté entre et

Etat EP (Transaction payée)

Entre et

Etat de la transmission

Mandats envoyés

Etat actuel pour les mandats reçus

Etat actuel pour les mandats envoyés

Répondre à une demande d'annulation/de suppression

Lorsque vous recevez une demande d'annulation de la part d'un partenaire commercial, vous devez lui répondre en acceptant ou en refusant sa demande.

Une demande d'annulation peut être acceptée tant que le mandat n'a pas été payé. Si le mandat a déjà été payé, vous pouvez uniquement refuser la demande.

Une demande d'annulation est généralement envoyée dans les cas suivants :

- l'expéditeur demande l'arrêt de la transaction et le remboursement du mandat (pour quelque raison que ce soit). Dans ce cas, après l'acceptation de la demande par le partenaire de destination, le partenaire commercial émetteur peut rembourser l'expéditeur.
- les informations transmises au partenaire de destination sont inexactes et un nouveau mandat doit être créé pour inclure des informations corrigées. Dans ce cas, une fois la demande accep-

tée par le partenaire de destination, le mandat sera ignoré et un nouveau mandat sera créé sur la base des informations appropriées, puis transmis.

La transmission d'une demande de suppression génère l'état **DS** – demande *d'arrêter* une transaction. Le fait de répondre à une demande d'annulation génère soit l'état **ED** – Demande d'annulation acceptée, soit l'état **DR** – Demande d'annulation refusée.

Quelles conditions faut-il satisfaire pour pouvoir répondre à une demande d'annulation ?

Si vous souhaitez accepter la demande, le mandat ne doit pas avoir été payé. Si le mandat a déjà été payé, vous pouvez uniquement rejeter la demande. Le rejet s'effectue automatiquement si le paiement a déjà été enregistré dans IFS.

Processus

Dans IFS, la réponse à une demande d'annulation s'effectue comme suit :

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial payeur accepte ou rejette la demande d'annulation envoyée par le partenaire commercial émetteur.	Accepte : Etat DS à ED Rejette : Etat DS à DR



Navigation

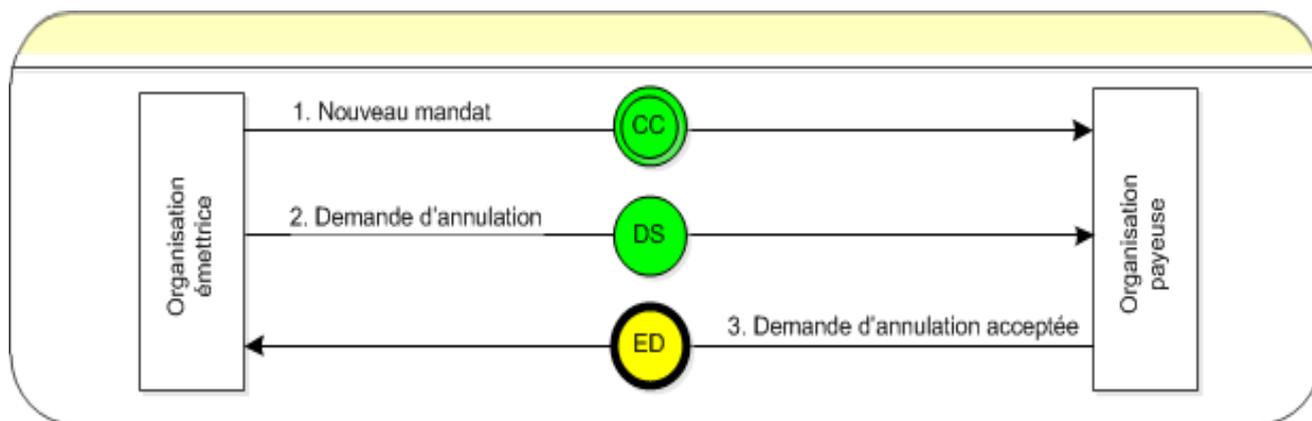
Ouvrez **Après ventes** > **Demandes d'annulation** > **Gérer les demandes d'annulation reçues**. La fenêtre [Gérer les demandes d'annulation reçues \(II104\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Sélectionnez dans la liste des **Demandes d'annulation en attente** le mandat que vous souhaitez annuler.
2. Cliquez sur **Accepter annulation** pour accepter la demande d'annulation ou sur **Rejeter annulation** pour la rejeter.

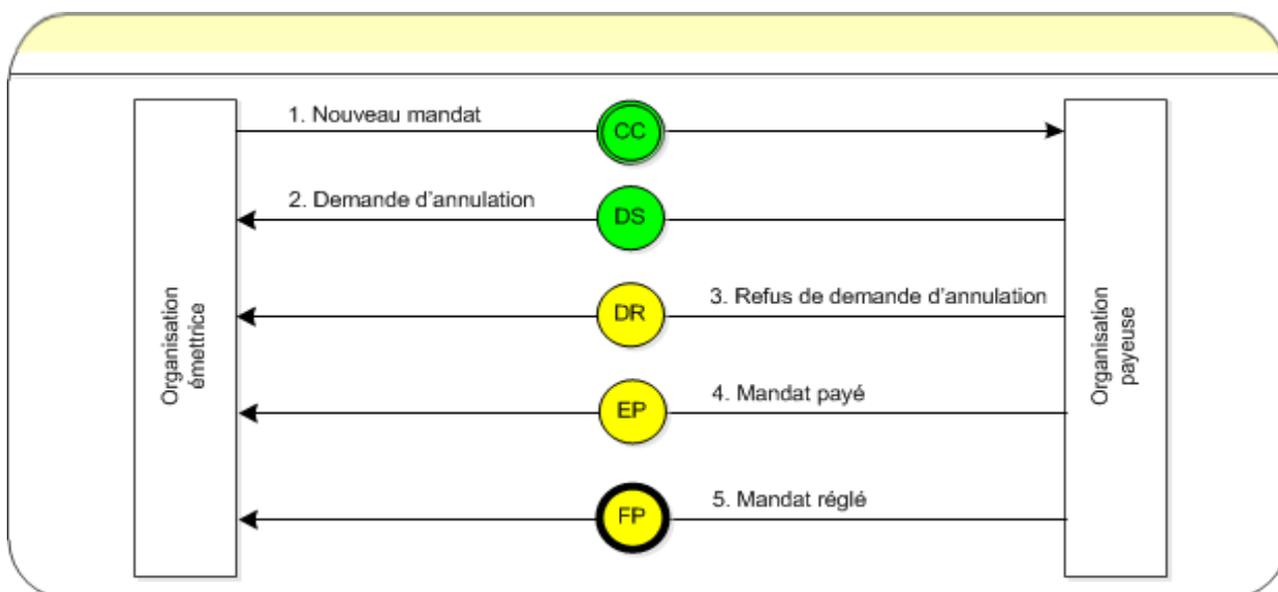
Flux de transaction pour une demande d'annulation acceptée

Lorsque vous *acceptez* une demande d'annulation/de suppression, le mandat concerné passe de l'état **DS** à l'état **ED**. Aucune action ultérieure ne peut être réalisée par le partenaire commercial payeur (le mandat est à l'état **FD**). Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les différents partenaires.



Flux de transaction pour une demande d'annulation rejetée

Lorsque vous *rejetez* une demande d'annulation/de suppression, le mandat concerné passe de l'état **DS** à l'état **DR**. Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les différents partenaires.



Quel est l'impact de ce processus sur le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

If you (the paying business partner) *accept* a cancellation request, the money order cannot be paid, it can only be reimbursed. If you (the paying business partner) *reject* a cancellation request, it is probably because the money order has already been paid and is in state **EP**, which means that it cannot be reimbursed.

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi

La fonction **Recherche et suivi** d'IFS vous permet de consulter les mandats à l'état **ED** – Demande d'annulation acceptée et à l'état **DR** – Refus d'une demande d'annulation.

1. Ouvrez **Après ventes** > **Recherche et suivi** > **Recherche et suivi**.
2. Dans la fenêtre **Recherche et suivi (IT101)**, cochez la case **Mandats reçus**.
3. Sélectionnez soit **FD (Demande d'annulation acceptée)**, soit **DR (Refus d'une demande d'annulation)** à partir de la liste déroulante **Etat**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

Critères de sélection

Rechercher les mandats à l'aide de l'un des critères suivants :

Limiter la recherche aux mandats C.R.

Identifiant international

Numéro de Transaction du Client

Identifiant local

ID expéditeur

ID bénéficiaire

Numéro d'avis de paiement NFPP 2017

Numéro d'avis de remboursement NFRS 2017

Mandats reçus

Accord bilatéral entrant

Montant transféré entre et

Nom du destinataire

Deuxièmes prénoms du destinataire

Prénom du destinataire

Acheté entre et

Etat

Entre et

Etat de la transmission

Mandats envoyés

Etat actuel pour les mandats reçus

Etat actuel pour les mandats envoyés

Enregistrer une impossibilité de paiement

L'enregistrement d'une impossibilité de paiement est utilisé lorsqu'il est impossible de payer un mandat car, en dépit des efforts raisonnables entrepris, le partenaire commercial payeur n'est pas parvenu à localiser le bénéficiaire.

Un mandat est généralement enregistré comme étant impossible à payer lorsque :

- le bénéficiaire a déménagé ou lorsque son adresse est incorrecte
- le bénéficiaire ne présente pas une pièce d'identité satisfaisante

L'enregistrement d'une impossibilité de paiement transmet l'état **EI** – impossibilité de paiement (enregistré dans la base de données d'IFS en tant que **FI**, ce qui indique qu'aucune action ultérieure ne peut être prise du côté entrant).

Processus

Etape	Action	Informations relatives à l'état
1	Le partenaire commercial payeur enregistre l'impossibilité de paiement et son motif.	Transmet l'état EI – Paiement impossible (enregistré dans la base de données en tant que FI).

 **Remarque** : Du fait de cet enregistrement, le partenaire commercial émetteur reçoit un avis électronique l'informant d'une telle impossibilité de paiement, puis il débute le processus de remboursement.

Quelles conditions doivent être satisfaites pour pouvoir enregistrer un mandat comme étant impossible à payer ?

Il est uniquement possible d'enregistrer une impossibilité de paiement si le mandat n'a pas encore été payé (s'il n'est pas à l'état **EP**).



Navigation

Ouvrez  **Flux entrant** >  **Paieement** >  **Delay or impossibility of payment**. La fenêtre [Retard ou impossibilité de paiement \(II111\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour localiser la ou les transactions que vous souhaitez marquer comme suspendues ou impossibles à payer, puis cliquez sur Rechercher.

Retard ou impossibilité de paiement (II111 - OR)

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :

AC	Mandat en pré-traitement
CC	Nouveau mandat
EC	Paiement annulé
EW	Paiement en attente
NP	Bénéficiaire avisé pour paiement
TD	Pré-traitement terminé

Identifiant international

Numéro de transaction du client

Identifiant local

Numéro d'avis

Caractéristiques

Nom du destinataire

Deuxièmes prénoms du destinataire

Prénom du destinataire

Accord bilatéral

Montant déposé entre

Montant transféré entre

Acheté entre

*

NFPP

2015

et

et

et

Rechercher

Vous pouvez rechercher des mandats en fonction des éléments suivants :

- **Identifiant international** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat international, normalisé et délivré par UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que caractère générique pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
- **Numéro de Transaction du Client**: Il s'agit d'un identifiant comprenant jusqu'à 13 caractères, sur la base duquel le mandat international peut être constitué.
- **Identifiant local** : Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
- **Numéro d'avis** : Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.
- **Caractéristiques** : Cette option vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom du destinataire, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, choisissez cette option si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom du destinataire ou rechercher des mandats correspondant à

un accord bilatéral spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...	
Informations relatives au destinataire	Complétez les champs Nom du destinataire , Deuxièmes prénoms du destinataire ou Prénom du destinataire pour identifier le destinataire.
Type d'accord bilatéral	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un type d'accord bilatéral.
Montant déposé	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord bilatéral.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Montant transféré	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord bilatéral.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Date d'achat	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres opérationnels.

 **Astuce** : Le numéro d'identification, qui figure sur le formulaire d'avis au client, ou l'identifiant de mandat permettent de retrouver un mandat plus

rapidement.

2. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple, si le mandat a déjà été payé), le texte suivant s'affiche : '[Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection](#)'.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste.
3. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.

Code d'état actuel	Identifiant international	Partenaire commercial d'origine	Catég
CC	J20AUP9UP1ORU5030000000015	ZPTUP9 (Partenaire commercial de test IFS 9 (réservé au PTC uniquement))	U
CC	J20AUP9UP1ORU5040000000025	ZPTUP9 (Partenaire commercial de test IFS 9 (réservé au PTC uniquement))	U

4. Dans les champs Date et heure, utilisez le calendrier contextuel pour spécifier la date et l'heure du paiement. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut. Cette valeur peut correspondre à la date et à l'heure actuelles ou à des dates et heures antérieures. **Remarque :** La période antérieure que vous spécifiez dépend de la configuration d'IFS sur votre site.

5. Dans le champ **Bureau**, saisissez le code du bureau de paiement. Ce code peut être constitué de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres. Le bureau doit être défini en tant que bureau de paiement. **Remarque :** Selon la configuration d'IFS sur votre site, ce champ peut ne pas apparaître à l'écran. Ce champ apparaît uniquement si des bureaux enfants sont associés au bureau correspondant à votre ID utilisateur, ou si vous êtes un administrateur global.

6. Si le paiement est impossible, sélectionnez la case **Impossibilité de paiement (mesure A : annulé)**. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner le motif de non-paiement.

Motif de non-paiement	
10	Adresse absente ou erronée
11	Bénéficiaire inconnu à l'adresse indiquée
12	Retourné par le bénéficiaire
13	Bénéficiaire décédé
16	Fin de validité dépassée / paiement non collecté
18	Retourné à la demande de l'expéditeur
22	Informations insuffisantes pour finaliser la transaction
24	Code postal absent ou erroné
25	Montant inférieur au minimum convenu
26	Montant supérieur au maximum convenu
99	Autre motif

Si votre motif d'échec de paiement ne figure pas parmi les options proposées, cliquez sur **99 (Autre motif)** et saisissez votre motif dans la section **Autre motif** qui apparaît alors en jaune.

7. Si le paiement est en attente, sélectionnez la case **Paiement en attente (mesure B : informations complémentaires demandées)**. Sélectionnez le motif de non-paiement

Motif de non-paiement	
10	Adresse absente ou erronée
22	Informations insuffisantes pour finaliser la transaction
24	Code postal absent ou erroné
99	Autre motif

à partir des options du menu. Si votre motif d'échec de paiement ne figure pas parmi les

options proposées, cliquez sur **99 (Autre motif)** et saisissez votre motif dans la section **Autre motif** qui apparaît alors en jaune.

8. Cliquez ensuite sur **Terminer**.

Flux de transaction

L'enregistrement d'une impossibilité de paiement génère l'état **EI**. Il s'agit d'un état final pour le pays payeur uniquement. Le pays émetteur doit quant à lui rembourser le mandat à l'expéditeur. Le schéma ci-dessous illustre les états transmis entre les différents partenaires commerciaux.

De quelle façon ce processus affecte-t-il le paiement et/ou le remboursement de mandats ?

Une fois qu'un mandat a été enregistré comme étant impossible à payer, l'argent ne peut plus être remis au bénéficiaire, même s'il se présente finalement au bureau de paiement. Le partenaire commercial émetteur peut immédiatement débiter le processus de remboursement.

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi

La fonction **Recherche et suivi** d'IFS vous permet de consulter tous les mandats à l'état **FI**, à savoir les mandats qui ont été renvoyés au partenaire commercial émetteur après avoir été enregistrés comme étant impossibles à payer.

 **Remarque** : Différence entre l'état **EI** et l'état **FI** : L'état EI survient du côté émission/expédition et nécessite une action complémentaire, habituellement un remboursement. L'état FI se produit du côté payeur/destinataire et indique qu'aucune action ultérieure ne peut être prise du côté payeur.

1. Ouvrez  **Après ventes** >  **Recherche et suivi** >  **Recherche et suivi**.
2. Sélectionnez la case d'option **Mandats reçus**.
3. Sélectionnez **FI (Impossibilité de paiement)** à partir de la liste déroulante **Etat**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

Critères de sélection

Rechercher les mandats à l'aide de l'un des critères suivants :

- Limiter la recherche aux mandats C.R.
- Identifiant international
- Numéro de Transaction du Client
- Identifiant local
- ID expéditeur
- ID bénéficiaire
- Numéro d'avis de paiement NFPP 2017
- Numéro d'avis de remboursement NFRS 2017
- Mandats reçus
 - Accord bilatéral entrant
 - Montant transféré entre et
 - Nom du destinataire
 - Deuxièmes prénoms du destinataire
 - Prénom du destinataire
 - Acheté entre
 - Etat** FI (Paiement impossible)
 - Entre
 - Etat de la transmission
- Mandats envoyés
- Etat actuel pour les mandats reçus
- Etat actuel pour les mandats envoyés

Rechercher

Processus nationaux

La présente section offre une vue d'ensemble des processus que peut exécuter un opérateur national dans IFS. Les champs visibles dans votre version d'IFS dépendent de la manière dont IFS a été configuré sur votre site et des conditions de l'accord de service national concerné.

Saisir des données sur un écran d'IFS

Quelques points importants concernant la saisie de données dans un écran :

- Les champs surlignés en jaune et marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires
- Dans la plupart des champs qui vous permettent de rechercher des mandats, vous pouvez utiliser un caractère générique. Veuillez consulter la rubrique [Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS](#) pour obtenir des informations complémentaires.
- Pour obtenir des informations complémentaires concernant un champ spécifique, veuillez cliquer sur l'icône de l'aide, , à partir de n'importe quel écran

Utiliser des caractères génériques pour effectuer une recherche dans IFS

Lorsque vous saisissez des données dans un écran de recherche d'IFS (' (par exemple les champs d'identifiants de la fonction Recherche et suivi), vous n'êtes pas obligé de saisir l'intégralité de la chaîne de caractères pour retrouver votre mandat. IFS vous permet d'utiliser [des caractères génériques](#). Vous pouvez saisir :

- `_` au début ou à la fin de la chaîne de caractères recherchée afin de remplacer l'un des caractères
- `%` au début ou à la fin de la chaîne de caractères recherchée afin de remplacer un ou plusieurs caractères

IFS affiche toutes les chaînes de caractères correspondantes, dans la limite de vingt résultats.

Exemples

En saisissant `%0002`, vous obtiendrez toute chaîne de caractères se terminant par '0002', par exemple :

```
J20AFRAINAORU2099000000002
```

```
DJPAOR15010000000002
```

En saisissant `J20AFRAINAORU%`, vous obtiendrez toute chaîne de caractères débutant par `J20AFRAINAORU`, par exemple :

```
J20AFRAINAORU2099000000002
```

```
J20AFRAINAORU2099000000005
```

```
J20AINAFRAORU2090000000001
```

Si vous recherchez les trois chaînes de caractères ci-dessus, vous ne pouvez pas spécifier %20FRA% ou %20FRA. Dans le premier cas, l'utilisation de plusieurs caractères génériques n'est pas autorisée, dans le second cas, la fin de la chaîne de caractères est incomplète. Pour rechercher les trois chaînes de caractères ci-dessus, vous devez saisir la chaîne de caractères depuis le début et utiliser un caractère générique à la fin, comme dans le deuxième exemple ci-dessus ou l'exemple ci-après :

```
J20AFRAINAORU209900000000%
```

En saisissant J20AFRAU01ORU407000000000_, vous obtiendriez les mandats :

```
J20AFRAU01ORU4070000000001
```

```
J20AFRAU01ORU4070000000002
```

```
J20AFRAU01ORU4070000000003
```

Vous êtes libre de saisir le nombre de caractères que vous souhaitez, mais les résultats ne peuvent inclure plus de vingt chaînes de caractères correspondantes.

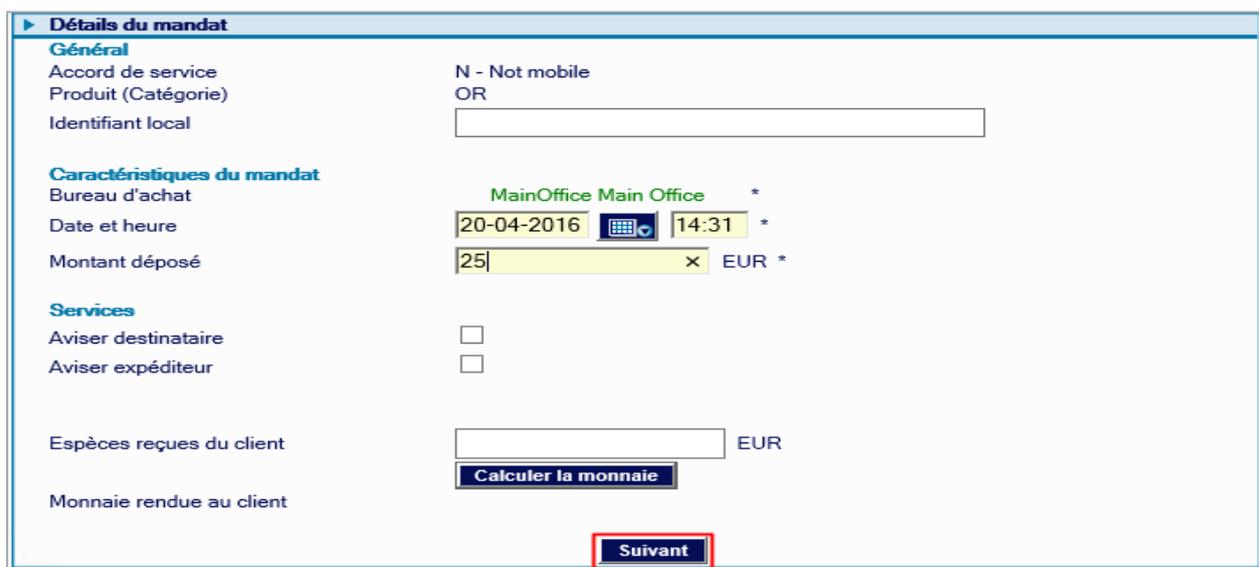
Saisir un nouveau mandat national

Navigation

Ouvrez  **Fonctions opérationnelles** >  **Emission** >  **Créer un nouveau mandat national**. La fenêtre [Saisir un nouveau mandat national \(DO802\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Dans la liste déroulante **Sélection de l'accord de service**, sélectionnez l'accord de service concerné.
2. Cliquez sur **Sélectionner**. affiche une nouvelle fenêtre.



3. Dans le champ **Identifiant du mandat**, saisissez l'identifiant du nouveau mandat. Votre système peut être configuré pour générer automatiquement ce numéro. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de saisir le numéro d'identifiant.

4. Si votre organisation utilise un identifiant local, saisissez-le dans le champ **Identifiant local**. Votre système peut être configuré pour générer automatiquement ce numéro. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de saisir le numéro d'identifiant.
 **Remarque** : Selon la configuration de l'accord de service, il vous faudra peut-être saisir ces données à deux reprises. En outre, si l'option **Utiliser uniquement des identifiants autorisés** est activée dans l'accord de service, l'identifiant local sera comparé à la liste d'identifiants autorisés, lors de l'enregistrement des détails du mandat. Si l'identifiant ne figure pas dans la liste d'identifiants autorisés, une erreur est générée et une entrée sera inscrite dans le journal.
5. Selon la configuration d'IFS sur votre site, le champ **Bureau d'achat** peut ne pas apparaître à l'écran. Vous pouvez saisir le code de votre bureau si ce dernier est défini comme étant 'équipé' et comme étant un bureau d'achat. Les codes de bureau peuvent être constitués de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres. Vous pouvez cliquer sur **Contrôler bureau** pour vérifier si le code de bureau saisi est correct.
6. Selon la configuration d'IFS sur votre site, le champ **Bureau de paiement** peut ne pas apparaître à l'écran. Sélectionnez le bureau auprès duquel le mandat sera payé, à partir de la liste déroulante.
7. Les champs **Date et heure** indiquent automatiquement la date et l'heure actuelles. Vous devez uniquement modifier ces champs si vous souhaitez spécifier une date et une heure différentes sur le mandat. Si vous souhaitez modifier la date, cliquez sur l'icône  pour afficher le calendrier contextuel. Cette valeur peut correspondre à la date et à l'heure actuelles ou à des dates et heures antérieures.
8. Selon la configuration d'IFS sur votre site, un champ de texte libre peut s'afficher à l'écran, avec un nom défini par votre administrateur système. Sélectionnez le type de texte à partir de la liste déroulante.
9. Dans le champ **Montant déposé**, saisissez le montant payé par le client pour le mandat concerné. Dans la plupart des cas, ce montant est indiqué dans la devise locale de votre organisation et, selon la configuration d'IFS sur votre site, il peut s'agir d'un champ obligatoire.
10. Si votre organisation a configuré IFS pour qu'il calcule les frais en fonction de la valeur du mandat, les cases à cocher **Aviser destinataire** et **Aviser expéditeur**, ainsi que le bouton **Calculer les frais**, s'affichent. Cochez la case **Aviser destinataire** si vous souhaitez appliquer des frais pour aviser le destinataire de la réception d'un mandat. Cochez la case **Aviser expéditeur** si vous souhaitez appliquer des frais pour informer l'expéditeur du paiement du mandat. Cliquez sur **Calculer les frais** pour afficher le total des frais IFS. Ces frais sont automatiquement inclus dans le montant payé par le client.
11. Dans le champ **Espèces reçues du client**, vous pouvez éventuellement saisir le montant payé par le client en espèces, puis cliquer sur **Calculer la monnaie** pour afficher le montant à rendre au client.
12. Cliquez ensuite sur **Suivant**. Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Si vous souhaitez modifier l'un des champs de la section **Détails du mandat national**, cliquez sur **Modifier**.
13. Dans le champ **Validité (jours)**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels le mandat reste valable. Au terme de ce délai, le mandat expire.
14. Dans le champ **Instructions de l'expéditeur**, vous pouvez saisir un message facultatif, de l'expéditeur au destinataire.

15. Le **Code secret du bénéficiaire** est un code spécial que l'expéditeur doit fournir et saisir à deux reprises en guise de mot de passe afin d'éviter toute erreur lors du paiement. L'expéditeur peut saisir jusqu'à 256 caractères. Ce code est masqué sur l'écran.
16. Dans les champs **Déclaration** et **Autre ou identifiant d'envoi S10**, vous pouvez préciser le motif du mandat. Il peut notamment s'agir d'un cadeau. 📦 **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 17 à 18.
17. Dans le champ **Type de client**, indiquez si l'expéditeur est une personne ou une société en cliquant sur l'option correspondante.
18. Dans la section **Expéditeur**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 17, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.
 - Sélectionnez l'**Identifiant client** du client qui envoie le mandat au nom de la société.
 - Passez à l'étape 20.

Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 17, passez à l'étape suivante.

19. Dans la section **Expéditeur**, vous pouvez rechercher un enregistrement d'expéditeur existant dans la base de données, ou en créer un nouveau. Pour :
 - rechercher un client existant, saisissez un ou plusieurs des critères suivants, puis cliquez sur **Rechercher**:
 - Identifiant client ou identifiant local du client
 - Nom, prénom ou civilité
 - Adresse, y compris la ville et code postal
 - Numéros de téléphone et e-mail
 - Date ou lieu de naissance
 - Numéro de pièce d'identité
 - créer un nouveau client, saisissez les informations dans le tableau suivant. IFS crée automatiquement un nouvel enregistrement dans la base de données clients lors de l'enregistrement du mandat.

Section Général	Saisissez le nom de l'expéditeur. Dans le champ Civilité et Nom , sélectionnez une civilité à partir de la liste déroulante et saisissez le nom de famille de l'expéditeur dans le champ prévu à cet effet. S'il s'agit d'une entreprise, et non d'un particulier, sélectionnez Ent. en guise de civilité.
Section Adresse	Saisissez l'adresse de l'expéditeur.
Section Contact	Si vous souhaitez saisir des informations relatives à la méthode de contact applicable à ce client, cochez la case Contact . Vous pouvez notamment indiquer des informations telles que le numéro de téléphone ou de fax. Si vous souhaitez spécifier la manière dont l'expéditeur souhaite être contacté, cochez la case Méthode de notification préférée , puis utilisez la liste déroulante pour spécifier une méthode

<p>Section Compte bancaire</p>	<p>de contact. Selon la méthode préférée que vous sélectionnez, certains champs de cette section seront obligatoires. Par exemple, si vous avez sélectionné 'e-mail' comme méthode de notification préférée, vous devez remplir le champ E-mail.</p> <p>Cette section s'affiche uniquement si le mandat concerné doit être payé par le débit d'un compte. Saisissez les informations relatives au compte bancaire dans cette section.</p>
<p>Section Sécurité</p>	<p>Spécifiez certaines informations permettant d'identifier l'expéditeur. Dans le champ Date de naissance, vous pouvez utiliser le calendrier contextuel pour saisir la date de naissance du client. Si votre organisation exige également la saisie du lieu de naissance du client, saisissez-le dans le champ Lieu de naissance.</p> <p>La plupart des organisations exigent que l'expéditeur présente une pièce d'identité. Utilisez la liste déroulante Type de pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité, puis saisissez le numéro dans le champ Numéro de pièce d'identité. Il peut être également nécessaire de spécifier l'autorité de délivrance. Utilisez la liste déroulante Autorité de délivrance pour indiquer l'organisation ayant délivré la pièce d'identité. Si le type de pièce d'identité utilisé par le client ou l'autorité de délivrance ne figurent pas dans la liste, sélectionnez OT (Autre) et saisissez le nom dans le champ Autre type ou Autre autorité.</p> <p>Certaines organisations exigent deux formes de pièces d'identité. Pour saisir un deuxième type de pièce d'identité, utilisez la liste déroulante Type de la 2ème pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité concerné et saisir les informations associées.</p>

20. Cliquez ensuite sur **Suivant** et saisissez les détails du destinataire, ou cherchez un destinataire existant (pour de plus amples informations, voir l'étape précédente).  **Remarque** : Si le mandat qui doit être émis dépasse la limite du client associée à l'accord bilatéral en vigueur, le système affiche un message d'erreur, indiquant le solde actuel et le nouveau solde de limite du client après l'émission du mandat. Vous ne pourrez pas exécuter la transaction que si votre système est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client. L'utilisateur expert peut se connecter et émettre le mandat.
21. Une fois le mandat créé, cliquez sur **Enregistrer**. Une nouvelle fenêtre s'affiche pour confirmer que le mandat a été correctement enregistré. Cette fenêtre vous permet de générer un récépissé au format PDF ou HTML. Sélectionnez le format souhaité dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Générer document(s)**. L'identifiant unique du nouveau mandat et les identifiants uniques

de l'expéditeur et du bénéficiaire sont indiqués. Ces identifiants vous permettent de rechercher le mandat concerné dans le cadre de nombreux processus d'IFS, par exemple lorsque vous utilisez les fonctions de recherche et suivi, et de création, paiement et remboursement des mandats.

 **Remarque** : Si votre administrateur a configuré l'envoi de messages SMS dans IFS, IFS envoie un avis par SMS à l'émetteur pour confirmer l'achat du mandat et au bénéficiaire pour confirmer la disponibilité du paiement. Si l'envoi du message SMS échoue, IFS essaie à nouveau jusqu'à ce que le nombre maximal de tentatives soit atteint.

Détails du mandat

Information enregistrée correctement pour le mandat : 6JPAOR16040000000006

ID client expéditeur : 205
ID client bénéficiaire : 206

Détails du mandat national	
Identifiant national	6JPAOR16040000000006
Identifiant local	9IUDG6
Montant déposé	10.00 EUR
Total frais	0.00 EUR
Total frais inclus	10.00 EUR
Valide jusqu'au	19-05-2016
Date et heure locales d'achat	20-04-2016 14:38
Code de produit	OR

Référentiel de fichier - PDF ▾

 Générer document(s)

22. Cliquez sur **Créer un nouveau mandat** pour créer un nouveau mandat, ou cliquez sur **Quitter**.

Modifier ou supprimer un mandat

Un mandat peut être mis à jour tant qu'il n'est pas devenu payable. Le délai au terme duquel un mandat devient payable est configuré par votre administrateur.



Navigation

Ouvrez **Mettre à jour ou supprimer un mandat**. La fenêtre **Mettre à jour ou supprimer un mandat (DO803)** s'ouvre.

Procédure

1. La section **Mandats modifiables** affiche la liste des mandats récemment créés, qui n'ont pas encore été payés. Sélectionnez le mandat que vous souhaitez mettre à jour.

 **Mettre à jour ou supprimer un mandat (DO803)**

Mandats modifiables

Veillez sélectionner un mandat dans la liste ci-après pour mise à jour ou suppression.
----- 1 lignes dans liste -----

	Nom d'état actuel	Identifiant national	Identifiant local	Date et heure locales d'achat	Montant déposé	Expéditeur
Supprimer	CC (Nouveau mandat)	1UP10R15070000000002	IKPAYO	03-07-2015 10:27	15.00 EUR	Test Test

2. Pour :

- supprimer un mandat :
 - a. Cliquez sur le lien **Supprimer** à côté du mandat que vous souhaitez supprimer. Les détails du mandat s'affichent.
 - b. Cliquez sur **Supprimer**.

Détails du mandat national

► **Détails du mandat national**

Général

Identifiant national 1UP10R15070000000003
 Identifiant local DR08E4
 Code de produit OR

Valeurs

Montant déposé 222.00 EUR
 Total frais 0.00 EUR
 Total frais inclus 222.00 EUR

Dates et heures

Date et heure locales d'achat 03-07-2015 10:44
 Valide jusqu'au 01-08-2015
 Bureau d'achat 1000 ---TEST OFFICE---

Détails

Nom d'état actuel CC (Nouveau mandat)

Services

Aviser destinataire ✘
 Aviser expéditeur ✘

► Détails de l'expéditeur		► Détails du destinataire	
Général		Général	
Nom complet	Test Test	Nom complet	Test Test
Adresse		Adresse	
Code postal et Ville	Geneve	Code postal et Ville	Geneve
Pays	CH	Pays	CH
Contacts		Contacts	
Mobile	0888123456	Mobile	0777123456

Supprimer

- mettre à jour un mandat :
 - a. Cliquez sur le lien **Identifiant national** du mandat que vous souhaitez mettre à jour.
 - b. Mettez à jour le mandat en suivant les étapes décrites dans la rubrique [Saisir un nouveau mandat national](#).

 **Remarque** : Si vous mettez à jour l'identifiant local, il vous faudra peut-être saisir ces données à deux reprises, selon la manière dont l'accord de service à été configuré. En outre, si l'option Utiliser uniquement des identifiants autorisés est activée dans l'accord de service, l'identifiant local sera comparé à la liste d'identifiants autorisés, lors de l'enregistrement des détails du mandat. Si l'identifiant ne figure pas dans la liste d'identifiants autorisés, une erreur est générée et une entrée sera inscrite dans le journal.

 **Navigation**

Ouvrez  **Après ventes** >  **Annuler et réclamer** >  **Annuler un mandat**. La fenêtre **Annuler un mandat (DT802)** s'ouvre.

Procédure

1. Dans la section **Critères de sélection**, sélectionnez les critères à utiliser pour rechercher le mandat que vous souhaitez annuler. En outre, si votre ID utilisateur est configuré en tant qu'utilisateur expert, vous pouvez accéder aux cases d'option suivantes :
 - **Limiter les résultats de la recherche aux mandats qui ne permettent pas d'aviser le bureau pour paiement** s'affiche. Cochez-la si vous souhaitez limiter votre recherche aux mandats pour lesquels un avis contenant les détails du mandat n'a pas été envoyé au bureau chargé du paiement.
 - **Limiter les résultats de la recherche à un maximum de :** Votre administrateur système d'IFS peut spécifier un nombre maximum de mandats à afficher lorsque vous effectuez une recherche. Le nombre par défaut est 20. Si le nombre de mandats correspondant aux critères spécifiés est supérieur au nombre maximum d'enregistrements, IFS affiche un message. Vous pouvez tenter de saisir des critères de recherche plus spécifiques, ou simplement décocher la case pour permettre à IFS d'afficher plus de résultats. Notez toutefois que si de nombreux enregistrements correspondent à vos critères, le processus de recherche sera plus lent.

 **Important** : Ces options ne sont visibles que si le niveau expert a été attribué à votre profil. L'administrateur système d'IFS configure ce paramètre lorsqu'il définit vos informations utilisateur.

 **Annuler un mandat (DT802)**

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :

CC	Nouveau mandat
TD	Pré-traitement terminé

Limiter les résultats de la recherche aux mandats qui n'ont pas été notifiés pour paiement au bureau

Identifiant national

Identifiant local

ID expéditeur

Numéro d'avis NDRS 2016

Caractéristiques

Nom de l'expéditeur

Deuxièmes prénoms de l'expéditeur

Prénom de l'expéditeur

Accord de service 03/2015 - N - Not mobile

Montant déposé entre et

Acheté entre et

Rechercher

2. Si vous connaissez l'un des numéros d'identification suivants, cliquez sur la case d'option correspondante et saisissez le numéro dans le champ prévu à cet effet :
- **Identifiant national:** Il s'agit de l'identifiant unique du mandat, normalisé et délivré par l'UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que caractère générique pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
 - **Identifiant local:** Certaines organisations appliquent leur propre système d'identifiants. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
 - **Identifiant expéditeur:** Il s'agit de l'identifiant unique attribué à l'expéditeur.
 - **Numéro d'avis :** Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.

La section **Caractéristiques** vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom de l'expéditeur, le montant déposé, ou les dates de création. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...

Informations relatives à l'expéditeur	Complétez les champs Nom de l'expéditeur , Deuxièmes prénoms de l'expéditeur ou Prénom de l'expéditeur pour identifier l'expéditeur.
Accord de service	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord de service.
Montant déposé entre	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Montant transféré entre	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Acheté entre	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres globaux.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a déjà été payé), le texte ci-après s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'. Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.

- plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche dans la section **Résultats de la recherche**. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.

Mandats payés

La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats nationaux. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :
----- 3 lignes dans liste -----

Nom d'état actuel	Identifiant national	Identifiant local	Date et heure locales d'achat	Montant déposé	Expéditeur	Destinataire
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000001		05-05-2015 15:28	15.00 EUR	M. Test	Mme Test
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000002		05-05-2015 15:48	25.00 EUR	M. Test2	Mme Test3
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000003		05-05-2015 16:03	20.00 EUR	M. Smith	Mme Smith

4. Une fois le mandat sélectionné, ses détails s'affichent dans la section **Détails du mandat**. Cliquez sur **Annuler le mandat** pour l'annuler.

Détails du mandat

► **Détails du mandat national**

Général
Identifiant national TUYAOR15050000000001
Code de produit OR

Valeurs
Montant déposé 15.00 EUR
Total frais 0.00 EUR
Total frais inclus 15.00 EUR

Dates et heures
Date et heure locales d'achat 05-05-2015 15:28
Valable jusqu'au 03-06-2015
Bureau d'achat 001 Central 001

Détails
Nom d'état actuel CC (Nouveau mandat)

Services
Aviser destinataire ✘
Aviser expéditeur ✘

► **Détails de l'expéditeur**

Général
Nom complet M. Test

Sécurité
Pays de naissance UY (URUGUAY)

Annuler le mandat

Rembourser un mandat

Navigation

Ouvrez  **Après ventes** >  **Remboursement** >  **Rembourser un mandat**. La fenêtre [Rembourser un mandat \(DO815\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Sélectionnez les critères à utiliser pour rechercher le mandat que vous souhaitez rembourser. Si le niveau expert a été attribué à votre ID utilisateur, vous pouvez accéder à la case d'option **Limiter les résultats de la recherche à un maximum de :**. Votre administrateur système d'IFS peut spécifier un nombre maximum de mandats à afficher lorsque vous effectuez une recherche. Le nombre par défaut est 20. Si le nombre de mandats correspondant aux critères spécifiés est supérieur au nombre maximum d'enregistrements, IFS affiche un message. Vous pouvez tenter de saisir des critères de recherche plus spécifiques, ou simplement décocher la case pour permettre à IFS d'afficher plus de résultats. Notez toutefois que si de nombreux

enregistrements correspondent à vos critères, le processus de recherche sera plus lent. 🚨

Important : Cette option n'est visible que si le niveau expert a été attribué à votre profil.

L'administrateur système d'IFS configure ce paramètre lorsqu'il définit vos informations utilisateur.

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :

CC	Nouveau mandat
TD	Pré-traitement terminé

Limiter la recherche aux mandats dont le bureau actuel est le bureau de paiement affecté

Identifiant national *
 Identifiant local
 ID bénéficiaire
 Numéro d'avis NDPP 2016
 Caractéristiques

Nom du destinataire
 Deuxièmes prénoms du destinataire
 Prénom du destinataire
 Accord de service 03/2015 - N - Not mobile
 Montant déposé entre et
 Acheté entre et

Rechercher

- Si vous connaissez l'un des numéros d'identification suivants, cliquez sur la case d'option correspondante et saisissez le numéro dans le champ prévu à cet effet :
 - Identifiant national:** Il s'agit de l'identifiant unique du mandat, normalisé et délivré par l'UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que [caractère générique](#) pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
 - Identifiant local:** Certaines organisations appliquent leur propre système d'identifiants. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
 - Identifiant expéditeur:** Il s'agit de l'identifiant unique du client qui a acheté le mandat.
 - Numéro d'avis:** Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lors de la notification du bénéficiaire. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.

La section **Caractéristiques** vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom de l'expéditeur, le montant déposé, ou les dates de création. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...

Informations relatives à l'expéditeur	Complétez les champs Nom de l'expéditeur , Deuxièmes prénoms de l'expéditeur ou Prénom de l'expéditeur pour identifier l'expéditeur.
Accord de service	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord de service.
Montant déposé entre	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Acheté entre	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques du mandat** a été coché dans la section Paramètres globaux.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'. Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche dans la section **Résultats de la recherche**. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.

Mandats à rembourser						
La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats nationaux. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :						
----- 2 lignes dans liste -----						
Nom d'état actuel	Identifiant national	Identifiant local	Date et heure locales d'achat	Montant déposé	Expéditeur	De
ED (Demande d'annulation acceptée)	<u>TUYAOR15050000000001</u>		05-05-2015 15:28	15.00 EUR	M. Test	Mrr
ED (Demande d'annulation acceptée)	<u>TUYAOR15050000000002</u>		05-05-2015 15:48	25.00 EUR	M. Test2	Mrr
< >						

Si les mandats ont été créés en fonction d'un accord de service spécifiant un destinataire fixe, vous pouvez rembourser tous les mandats au même moment, par le biais d'un processus par lot, en cliquant sur **Marquer tous comme remboursés**. Vous pouvez aussi rembourser les mandats un à un, en suivant la procédure ci-dessous.

Les champs visibles de l'écran [Remboursement](#) dépendent de la configuration de l'accord de service pour votre bureau. Votre version d'IFS peut par exemple être configurée pour vous permettre exclusivement de rembourser le mandat à son expéditeur original.

Montant paye	10.00	EUR ^
Numéro de chèque	<input type="text"/>	
► Bénéficiaire		
Général		
ID client	<input type="text" value="53"/>	
ID local du client	<input type="text"/>	
Civilité et Nom	<input type="text" value="test"/>	*
Prénom	<input type="text" value="Tyu"/>	
Deuxièmes prénoms	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Adresse		
Rue	<input type="text"/>	
Code postal	<input type="text"/>	
Ville	<input type="text" value="Fhj"/>	
Première sous-entité	<input type="text"/>	
Deuxième sous-entité	<input type="text"/>	
Pays	<input type="text" value="JP (JAPON)"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Contact		
Mode de contact préféré	<input type="text"/>	
Téléphone	<input type="text"/>	
Fax	<input type="text"/>	
Mobile	<input type="text" value="123456"/>	
E-mail	<input type="text"/>	
Sécurité		
Date de naissance	<input type="text" value="06-02-1997"/>	
Lieu de naissance	<input type="text"/>	
Pays de naissance	<input type="text" value="JP (JAPON)"/>	
Type de pièce d'identité	<input type="text"/>	
Autre type	<input type="text"/>	
Numéro de pièce d'identité	<input type="text"/>	
Autorité de délivrance	<input type="text"/>	
Autre autorité	<input type="text"/>	
Type de la 2e pièce d'identité	<input type="text" value="AR (Registre national des étrangers (avec"/>	
Autre type de la 2e pièce d'identité	<input type="text"/>	
Numéro de la 2e pièce d'identité	<input type="text" value="123"/>	
Autorité de délivrance de la 2e pièce	<input type="text"/>	
Autre autorité de la 2e pièce d'identité	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Rechercher"/> <input type="button" value="Effacer"/>		
<input type="button" value="Enregistrer"/>		

4. Dans la section **Détails du mandat national**, vous pouvez consulter un résumé des transactions effectuées par rapport à ce mandat.
5. Dans la section **Détails du destinataire**, vous pouvez consulter le nom du client qui devait recevoir le mandat.
6. Dans la section **Remboursement**, utilisez le calendrier contextuel du champ **Date et heure** pour spécifier la date et l'heure du remboursement. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut.

7. Dans le champ **Montant payé**, saisissez le montant qui a été remboursé.  **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 8 à 9.
8. Dans le champ **Type de client**, le type de destinataire (personne ou société) est automatiquement sélectionné à partir du mandat créé initialement. Vous pouvez conserver cette valeur ou la modifier.
9. Dans la section **Bénéficiaire**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 8, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.
 - Sélectionnez l'**Identifiant client** du client qui reçoit le remboursement au nom de la société.
 - Passez à l'étape 11.

Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 8, passez à l'étape suivante.

10. Dans le champ **Bénéficiaire**, vous pouvez rechercher un client existant ou en créer un nouveau. Pour :
 - rechercher un client existant, saisissez un ou plusieurs des critères suivants, puis cliquez sur **Rechercher**:
 - Identifiant client ou identifiant local du client
 - Nom, prénom ou civilité
 - Adresse, y compris la ville et code postal
 - Numéros de téléphone et e-mail
 - Date ou lieu de naissance
 - Numéro de pièce d'identité
 - créer un nouveau client, saisissez les informations dans le tableau suivant. IFS crée automatiquement un nouvel enregistrement dans la base de données clients lors de l'enregistrement du mandat.

Section Général	Saisissez le nom du bénéficiaire. Dans le champ Civilité et Nom , sélectionnez une civilité à partir de la liste déroulante et saisissez le nom de famille du bénéficiaire dans le champ prévu à cet effet. S'il s'agit d'une entreprise, et non d'un particulier, sélectionnez Ent. en guise de civilité.
Section Adresse	Saisissez l'adresse du bénéficiaire.
Section Contact	Si vous souhaitez saisir des informations relatives à la méthode de contact applicable à ce client, cochez la case Contact . Vous pouvez notamment indiquer des informations telles que le numéro de téléphone ou de fax. Si vous souhaitez spécifier la manière dont le bénéficiaire souhaite être contacté, cochez la case Méthode de notification préférée , puis utilisez la liste déroulante pour spécifier une méthode de contact. Selon la méthode préférée que vous sélectionnez, certains champs de cette section seront obligatoires. Par exemple, si vous avez

<p>Section Compte bancaire</p>	<p>sélectionné 'e-mail' comme méthode de notification préférée, vous devez remplir le champ E-mail.</p> <p>Cette section s'affiche uniquement si le mandat concerné doit être payé par le débit d'un compte. Saisissez les informations relatives au compte bancaire dans cette section.</p>
<p>Section Sécurité</p>	<p>Spécifiez certaines informations permettant d'identifier le bénéficiaire. Dans le champ Date de naissance, vous pouvez utiliser le calendrier contextuel pour saisir la date de naissance du client. Si votre organisation exige également la saisie du lieu de naissance du client, saisissez-le dans le champ Lieu de naissance.</p> <p>La plupart des organisations exigent que le bénéficiaire présente une pièce d'identité. Utilisez la liste déroulante Type de pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité, puis saisissez le numéro dans le champ Numéro de pièce d'identité. Il peut être également nécessaire de spécifier l'autorité de délivrance. Utilisez la liste déroulante Autorité de délivrance pour indiquer l'organisation ayant délivré la pièce d'identité. Si le type de pièce d'identité utilisé par le client ou l'autorité de délivrance ne figurent pas dans la liste, sélectionnez OT (Autre) et saisissez le nom dans le champ Autre type ou Autre autorité.</p> <p>Certaines organisations exigent deux formes de pièces d'identité. Pour saisir un deuxième type de pièce d'identité, utilisez la liste déroulante Type de la 2ème pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité concerné et saisir les informations associées.</p>

11. Si vous disposez d'un code secret de destinataire, vous devez le saisir dans le champ **Code secret du destinataire**. Si vous ne saisissez pas ce code, ou si vous commettez une erreur de saisie, vous ne pourrez pas enregistrer le paiement du mandat concerné. Vous pouvez paramétrer la fonction de code secret dans l'onglet Paramètres opérationnels.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Payer un mandat



Navigation

Ouvrez **Fonctions opérationnelles** > **Paiement** > **Payer un mandat**. La fenêtre **Payer un mandat (DI809)** s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour rechercher le mandat que vous souhaitez payer.

The screenshot shows the 'Payer un mandat (DI809)' interface. At the top, there is a blue header with a document icon and the title 'Payer un mandat (DI809)'. Below this is a section titled 'Critères de sélection'. The text reads: 'L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :'. There is a table with two rows: 'CC' and 'TD', with 'Nouveau mandat' and 'Pré-traitement terminé' respectively. Below the table is a checked checkbox: '☑ Limiter la recherche aux mandats dont le bureau actuel est le bureau de paiement affecté'. There are four radio button options: 'Identifiant national' (selected), 'Identifiant local', 'Numéro d'avis', and 'Caractéristiques'. The 'Identifiant national' field is highlighted in yellow and has an asterisk. The 'Numéro d'avis' field has a dropdown menu set to '2015'. The 'Caractéristiques' section includes fields for 'Nom du destinataire', 'Deuxièmes prénoms du destinataire', 'Prénom du destinataire', 'Accord de service' (dropdown set to '05/2015 - T - Test'), 'Montant déposé entre' (with 'et' in between), and 'Acheté entre' (with 'et' in between). At the bottom, there is a red-bordered button labeled 'Rechercher'.

2. Si vous connaissez l'un des numéros d'identification suivants, cliquez sur la case d'option correspondante et saisissez le numéro dans le champ prévu à cet effet :
 - **Identifiant domestique** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat, normalisé et délivré par l'UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que [caractère générique](#) pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alphanumérique.
 - **Identifiant local** : Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
 - **ID bénéficiaire** – Il s'agit de l'identifiant client du bénéficiaire.
 - **Numéro d'avis** : Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.

La section **Caractéristiques** vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom du destinataire, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, choisissez cette option si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom du destinataire ou rechercher des mandats correspondant à

un accord de service spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...	
Informations relatives au destinataire	Complétez les champs Nom du destinataire , Deuxièmes prénoms du destinataire ou Prénom du destinataire pour identifier le destinataire.
Accord de service	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord de service.
Montant déposé entre	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Montant transféré entre	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Acheté entre	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques** du mandat a été coché dans la section Paramètres globaux.

 **Astuce** : Le numéro d'identification, qui figure sur le formulaire d'avis au client, ou l'identifiant de mandat permettent de retrouver un mandat plus rapidement.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
- un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'. Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche dans la section **Mandats à payer**. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste. Vous pouvez sélectionner le mandat que vous souhaitez rembourser en cliquant sur ce dernier.

Mandats à payer						
La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats nationaux. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :						
----- 2 lignes dans liste -----						
Nom d'état actuel	Identifiant national	Identifiant local	Date et heure locales d'achat	Montant déposé	Expéditeur	Destinataire
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000003		05-05-2015 16:03	20.00 EUR	M. Smith	Mme Smith
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000004		05-05-2015 16:31	5.00 EUR	M. Jones	Mme Jones

 **Remarque** : Si les mandats ont été créés en fonction d'un accord de service spécifiant un destinataire fixe, vous pouvez payer tous les mandats au même moment, par le biais d'un processus par lot, en cliquant sur **Marquer tous comme payés**. Le montant payé pour le lot, égale à la somme de toute les transactions moins les frais, est affiché en tant que champ non-modifiable. Vous pouvez aussi rembourser les mandats un à un, en suivant la procédure ci-dessous.

► Bénéficiaire

Général

ID client

ID local du client

Civilité et Nom *

Prénom

Deuxièmes prénoms

Adresse

Rue

Code postal

Ville

Première sous-entité

Deuxième sous-entité

Pays *

Contacter

Mode de contact préféré

Téléphone

Fax

Mobile

E-mail

Sécurité

Date de naissance

Lieu de naissance

Pays de naissance

Type de pièce d'identité

Autre type

Numéro de pièce d'identité

Autorité de délivrance

Autre autorité

Type de la 2e pièce d'identité

Autre type de la 2e pièce d'identité

Numéro de la 2e pièce d'identité

Autorité de délivrance de la 2e pièce

Autre autorité de la 2e pièce d'identité

4. Dans le champ **Bureau**, saisissez le code du bureau de paiement. Ce code peut être constitué de 14 caractères au maximum et inclure des chiffres et des lettres. Le bureau doit être défini en tant que bureau de paiement. **Remarque** : Selon la configuration d'IFS sur votre site, ce champ peut ne pas apparaître à l'écran. Ce champ apparaît uniquement si des bureaux enfants sont associés au bureau correspondant à votre ID utilisateur, ou si vous êtes un administrateur global.
5. Si votre organisation utilise une devise de contre-valeur, le montant calculé dans la devise de contre-valeur s'affiche dans le champ **Contre-valeur**. Le taux de change utilisé pour calculer ce montant s'affiche également. Etant donné que le système IFS calcule automatiquement la contre-valeur, il n'est généralement pas nécessaire de modifier les données de ce champ.

Toutefois, vous pouvez saisir un nouveau montant dans ce champ, si nécessaire. (Si votre pays n'utilise pas de contre-valeur, ce champ ne s'affiche pas à l'écran.)

6. Dans les champs **Date et heure**, utilisez le calendrier contextuel pour spécifier la date et l'heure du paiement. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut. Cette valeur peut correspondre à la date et à l'heure actuelles ou à des dates et heures antérieures. 🗓️ **Remarque** : La période antérieure que vous spécifiez dépend de la configuration d'IFS sur votre site. L'administrateur système d'IFS peut utiliser l'option Délai pour opérations de back-office de la fenêtre Paramètres opérationnels pour contrôler ce paramètre.
7. Dans le champ **Montant payé**, il peut être possible de saisir le montant qui a été payé au bénéficiaire, selon la manière dont IFS a été configuré sur votre site. Si le montant dépasse la limite de client définie pour l'accord de service en vigueur, le système affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Si votre système est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et procéder au paiement. S'il a été configuré à ces fins, le système génère également un événement EI (impossibilité de paiement) lorsque la limite du client a été atteinte.
8. Si le mandat est payé par chèque, saisissez le numéro de ce dernier dans le champ **Numéro de chèque**. 🗳️ **Remarque** : Si les fonctions LBC d'IFS n'ont pas été activées pour votre organisation, passez les étapes 9 à 10.
9. Dans le champ **Type de client**, le type de destinataire (personne ou société) est automatiquement sélectionné à partir du mandat créé initialement. Vous pouvez conserver cette valeur ou la modifier.
10. Dans la section **Bénéficiaire**, si vous avez sélectionné **Société** à l'étape 9, procédez comme suit :
 - Entrez le **Nom Commercial** de la société.
 - Cliquez sur **Rechercher**, puis sélectionnez la société dans la liste. IFS affiche la liste des clients autorisés pour la société.
 - Sélectionnez l'**Identifiant client** du client qui reçoit le mandat au nom de la société.
 - Passez à l'étape 12.

Si vous avez sélectionné **Personne** à l'étape 9, passez à l'étape suivante.

11. Dans la section **Bénéficiaire**, vous pouvez rechercher un client existant ou en créer un nouveau. Pour :
 - rechercher un client existant, saisissez un ou plusieurs des critères suivants, puis cliquez sur **Rechercher**:
 - Identifiant client ou identifiant local du client
 - Nom, prénom ou civilité
 - Adresse, y compris la ville et code postal
 - Numéros de téléphone et e-mail
 - Date ou lieu de naissance
 - Numéro de pièce d'identité
 - créer un nouveau client, saisissez les informations dans le tableau suivant. IFS crée automatiquement un nouvel enregistrement dans la base de données clients lors de l'enregistrement du mandat.

Section Général	Saisissez le nom du bénéficiaire. Dans le champ Civilité et Nom , sélectionnez une civilité à partir de la liste déroulante et saisissez le nom de famille du bénéficiaire dans le champ prévu à cet effet. S'il s'agit d'une entreprise, et non d'un particulier, sélectionnez Ent. en guise de civilité.
Section Adresse	Saisissez l'adresse du bénéficiaire.
Section Contacter	Si vous souhaitez saisir des informations relatives à la méthode de contact applicable à ce destinataire, cochez la case Contacter . Vous pouvez notamment indiquer des informations telles que le numéro de téléphone ou de fax. Si vous souhaitez spécifier la manière dont le destinataire souhaite être contacté, cochez la case Méthode de notification préférée , puis utilisez la liste déroulante pour spécifier une méthode de contact. Selon la méthode préférée que vous sélectionnez, certains champs de cette section seront obligatoires. Par exemple, si vous avez sélectionné 'e-mail' comme méthode de notification préférée, vous devez remplir le champ E-mail .
Section Compte bancaire	Cette section s'affiche uniquement si le mandat concerné doit être payé par le débit d'un compte. Saisissez les informations relatives au compte bancaire dans cette section.
Section Sécurité	<p>Spécifiez certaines informations permettant d'identifier le bénéficiaire. Dans le champ Date de naissance, vous pouvez utiliser le calendrier contextuel pour saisir la date de naissance du client. Si votre organisation exige également la saisie du lieu de naissance du client, saisissez-le dans le champ Lieu de naissance.</p> <p>La plupart des organisations exigent que le bénéficiaire présente une pièce d'identité. Utilisez la liste déroulante Type de pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité, puis saisissez le numéro dans le champ Numéro de pièce d'identité. Il peut être également nécessaire de spécifier l'autorité de délivrance. Utilisez la liste déroulante Autorité de délivrance pour indiquer l'organisation ayant délivré la pièce d'identité. Si le type de pièce d'identité utilisé par le client ou l'autorité de délivrance ne figurent pas dans la liste, sélectionnez OT (Autre) et saisissez le nom dans le champ Autre type ou Autre autorité.</p> <p>Certaines organisations exigent deux formes de pièces d'identité. Pour saisir un deuxième type de pièce d'identité, utilisez la liste déroulante Type de la 2ème pièce d'identité pour spécifier le type de pièce d'identité concerné et saisir les informations associées.</p>

12. Si vous disposez d'un code secret de destinataire, vous devez le saisir dans le champ **Code secret du destinataire**. Si vous ne saisissez pas ce code, ou si vous commettez une erreur de saisie, vous ne pourrez pas enregistrer le paiement du mandat concerné.
13. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour compléter le processus de paiement. Si votre administrateur d'IFS a configuré l'envoi de messages SMS, IFS envoie par SMS un avis de paiement du mandat à l'émetteur.

► Bénéficiaire

Général

ID client

ID local du client

Civilité et Nom *

Prénom

Deuxièmes prénoms

Adresse

Rue

Code postal

Ville

Première sous-entité

Deuxième sous-entité

Pays *

Contactier

Mode de contact préféré

Téléphone

Fax

Mobile

E-mail

Sécurité

Date de naissance

Lieu de naissance

Pays de naissance

Type de pièce d'identité

Autre type

Numéro de pièce d'identité

Autorité de délivrance

Autre autorité

Type de la 2e pièce d'identité

Autre type de la 2e pièce d'identité

Numéro de la 2e pièce d'identité

Autorité de délivrance de la 2e pièce

Autre autorité de la 2e pièce d'identité

Déclarer une impossibilité de paiement

Navigation

Ouvrez  **Fonctions opérationnelles** >  **Paiement** >  **Déclarer impossibilité de paiement**. La fenêtre **Déclarer une impossibilité de paiement (DI811)** s'ouvre.

Procédure

1. Spécifiez des critères de recherche pour rechercher le mandat pour lequel que vous souhaitez déclarer une impossibilité de paiement.



Déclarer une impossibilité de paiement (DI811)

Critères de sélection

L'écran affichera uniquement les mandats qui sont actuellement dans l'un des états suivants :

AC	Transaction en pré-traitement
CC	Nouveau mandat
TD	Pré-traitement terminé

Limiter la recherche aux mandats dont le bureau actuel est le bureau de paiement affecté

Identifiant national *
 Identifiant local
 ID bénéficiaire
 Numéro d'avis NDPP 2016
 Caractéristiques

Nom du destinataire
 Deuxièmes prénoms du destinataire
 Prénom du destinataire
 Accord de service 03/2015 - N - Not mobile
 Montant déposé entre et
 Acheté entre et

Rechercher

2. Si vous connaissez l'un des numéros d'identification suivants, cliquez sur la case d'option correspondante et saisissez le numéro dans le champ prévu à cet effet :
 - **Identifiant domestique** : Il s'agit de l'identifiant unique du mandat, normalisé et délivré par l'UPU. Il n'est pas nécessaire de connaître l'intégralité du numéro. Vous pouvez utiliser le signe du pourcentage (%) en tant que [caractère générique](#) pour remplacer un ou plusieurs des caractères, dans la mesure où celui-ci est précédé d'un caractère alpha-numérique.
 - **Identifiant local** : Certaines organisations utilisent leur propre système de numérotation. Vous pouvez chercher un mandat en saisissant son identifiant local dans ce champ, s'il en a un.
 - **ID bénéficiaire** – Il s'agit de l'identifiant unique attribué au bénéficiaire par IFS.
 - **Numéro d'avis** : Il s'agit du numéro d'avis généré par IFS lorsque le destinataire a été avisé. Ce numéro figure sur l'avis si celui-ci a été imprimé. Pour effectuer une recherche

en fonction du numéro d'avis, cochez la case correspondante et saisissez le numéro d'avis dans le champ approprié.

La section **Caractéristiques** vous permet de rechercher des mandats en fonction de caractéristiques communes, par exemple le nom du destinataire, le montant déposé, ou les dates de création. Par exemple, choisissez cette option si vous souhaitez effectuer une recherche sur la base du nom du destinataire ou rechercher des mandats correspondant à un accord de service spécifique. Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez spécifier certaines informations dans un ou plusieurs champs afin d'identifier le mandat.

Pour rechercher par...	
Informations relatives au destinataire	Complétez les champs Nom du destinataire , Deuxièmes prénoms du destinataire ou Prénom du destinataire pour identifier le destinataire.
Accord de service	Utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord de service.
Montant déposé entre	Pour rechercher des mandats dont le montant déposé se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant déposé entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Montant transféré entre	Pour rechercher des mandats dont le montant transféré se situe dans une plage spécifique, saisissez un montant maximum ou minimum dans les champs Montant transféré entre ... et . (Cette option est uniquement activée si vous avez sélectionné un accord de service.) Si vous spécifiez uniquement un montant maximum, IFS recherche tous les mandats inférieurs à ce montant. Si vous spécifiez uniquement un montant minimum, IFS recherche tous les mandats supérieurs à ce montant.
Acheté entre	Utilisez le calendrier contextuel, à côté des champs Acheté entre , pour spécifier une date de début et une date finale. Il est également possible de saisir directement les dates dans les champs. IFS recherche les mandats achetés au cours de la période spécifiée. Si vous spécifiez uniquement la date finale, IFS recherche les mandats achetés avant cette date. Si vous spécifiez uniquement la date de début, IFS recherche les mandats achetés après cette date.

 **Important** : Ces caractéristiques ne seront visibles que si le paramètre **Rechercher en fonction des caractéristiques** du mandat a été coché dans la section Paramètres globaux.

 **Astuce** : Le numéro d'identification, qui figure sur le formulaire d'avis au client, ou l'identifiant de mandat permettent de retrouver un mandat plus rapidement.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez directement à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple, si le mandat a déjà été payé), le texte suivant s'affiche : '**Aucun mandat ne correspond aux critères de sélection**'.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Il est important de veiller à sélectionner le bon mandat dans la liste.

 **Déclarer une impossibilité de paiement (DI811)**

Mandats à payer

La recherche dans la base de données avec les critères sélectionnés a renvoyé plusieurs mandats nationaux. Veuillez sélectionner un mandat dans la liste suivante :
----- 2 lignes dans liste -----

Nom d'état actuel	Identifiant national	Identifiant local	Date et heure locales d'achat	Montant déposé	Expéditeur	Destinataire
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000003		05-05-2015 16:03	20.00 EUR	M. Smith	Mme Smith
CC (Nouveau mandat)	TUYAOR15050000000004		05-05-2015 16:31	5.00 EUR	M. Jones	Mme Jones

4. Pour faire votre sélection, cliquez sur l'identifiant du mandat dans la liste. Dans la section Détails relatifs au retard ou à l'impossibilité de paiement, sélectionnez la raison du non-paiement à partir de la liste déroulante **Motif de non-paiement**. Si le motif ne figure pas dans la liste proposée, sélectionnez **99 (autre motif)**, puis saisissez le motif dans la case **Autre motif**.

Détails du retard ou de l'impossibilité de paiement

Date et heure 05-05-2015  17:23 *

Bureau 001 (Central 001)

Motif de non-paiement 10 (Adresse absente ou erronée)   *

Autre motif

Terminer

5. Cliquez ensuite sur **Terminer**.

Préparer des rapports à l'aide de la fonction Recherche et suivi

Vous pouvez utiliser la fonction [Recherche et suivi](#) d'IFS pour consulter des mandats à l'aide de divers critères : identifiants, numéros d'avis, noms, dates, etc. Vous pouvez aussi chercher selon l'état de transaction, comme suit :

- vous pouvez rechercher un mandat en fonction de son état *actuel*, à l'aide de l'option **Etat actuel pour les mandats**.
- vous pouvez rechercher un mandat en fonction de ses états *historiques* à l'aide de l'option **Caractéristiques du mandat national**.

Procédure

Pour consulter des mandats à l'aide de la fonction [Recherche et suivi](#) d'IFS :

1. Ouvrez **Après ventes > Recherche et suivi > Recherche et suivi**. La fenêtre [Recherche et suivi \(DT801\)](#) s'affiche.
2. Saisissez vos critères de recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

Les mandats correspondant aux critères de votre recherche s'affichent dans la liste **Résultats de la recherche**. Dans cette liste, sélectionnez le mandat que vous souhaitez consulter.

Exemple – Rechercher un nouveau mandat

Pour rechercher un nouveau mandat, saisissez les critères de recherche comme suit :

Critères de sélection

Rechercher les mandats à l'aide de l'un des critères suivants :

Identifiant national

Identifiant local

ID expéditeur

ID bénéficiaire

Numéro d'avis de paiement NDPP 2016

Numéro d'avis de remboursement NDRS 2016

Caractéristiques du mandat national

Accord de service

Montant transféré entre et

Nom du destinataire

Deuxièmes prénoms du destinataire

Prénom du destinataire

Acheté entre et

Etat CC (Nouveau mandat)

Entre et

Etat actuel pour les mandats nationaux

Rechercher

Générer des rapports comptables

Générer des rapports comptables MP 104 (cf. SFP2)

 **Remarque** : Dans IFS v3.12, ces rapports étaient dénommés SFP2. Dans IFS v4.00, ce nom a changé pour devenir MP 104 (le nom a été modifié dans « L'Arrangement concernant les services postaux de paiement », IFS devait donc refléter ce changement).

Les rapports MP 104 (cf. SFP2) répertorient une liste des mandats postaux reçus et payés par votre organisation dans le cadre d'un accord bilatéral. Ces rapports sont utilisés à des fins de comptabilité. Chaque mois, vous imprimez un rapport MP 104 pour chaque accord bilatéral entrant. Des rapports distincts sont imprimés pour chaque type d'accord. Par exemple, pour un partenaire donné, vous imprimerez des rapports distincts pour les différents accords bilatéraux que vous avez définis avec ce partenaire. Ces accords peuvent notamment couvrir des virements giro ordinaires, des virements giro urgents, des mandats ordinaires et des mandats urgents.

Seuls les mandats à l'état **EP** (mandat payé) peuvent être affichés dans des rapports MP 104. Une fois qu'un rapport MP 104 a été généré, tout mandat non finalisé en attente passe à l'état **FP** (règlement de la transaction).

Quelles sont les informations incluses dans un rapport MP 104 ?

Un rapport MP 104 comporte les renseignements suivants :

- Le nom du partenaire commercial qui a généré le rapport
- Le type et la catégorie du mandat, par exemple, espèces à espèces urgent (OR (U))
- L'année et le mois du rapport
- La date de génération du rapport
- Les numéros ID des mandats
- Le mois et l'année d'émission des mandats
- La valeur transférée de chaque mandat



Navigation

Ouvrez  **Fonctions d'administration** >  **Comptabilité internationale** >  **MP 104 (cf. SFP2)**.
La fenêtre **MP 104 (cf. SFP2) (IA101)** s'ouvre.

Procédure

1. Dans le champ **Accord bilatéral**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord bilatéral pour lequel vous souhaitez créer le rapport.



2. Cliquez sur **Afficher la liste des rapports SFP2**.
3. Sélectionnez un format de sortie dans le menu déroulant sous la liste des documents.
4. Sélectionnez la case d'option appropriée pour indiquer si le rapport est un original ou s'il s'agit d'une copie.

Dans la fenêtre qui s'affiche, vous pouvez voir :

- la liste des documents en attente qui n'ont pas encore été générés
- la liste des documents qui ont déjà été générés

Aperçu d'un document en attente

1. Cliquez sur le bouton **Aperçu** à côté de l'année et du mois.
2. Cliquez sur le lien du nom du fichier en haut de la fenêtre pour afficher le rapport.

 **Remarque** : Rien n'est enregistré dans la base de données.

Générer un document en attente

1. Cliquez sur le bouton **Générer** à côté de l'année et du mois.
2. Cliquez sur le lien du nom du fichier en haut de la fenêtre pour afficher le rapport.

 **Remarque** : Le rapport pour le mois que vous avez généré s'affiche dans la liste des documents générés.

Générer à nouveau un document qui a déjà été généré

1. Sélectionnez l'option **un original** si vous voulez générer à nouveau le rapport d'origine.
2. Sélectionnez l'option **une copie** si vous voulez générer à nouveau le rapport d'origine contenant le mot « copie » en arrière-plan.
3. Cliquez sur le bouton **Regénérer** à côté de l'année et du mois.
4. Cliquez sur le lien du nom du fichier en haut de la fenêtre pour afficher le rapport.

Flux de transaction

Lorsqu'un rapport est généré, toutes les transactions pour le mois sélectionné sont enregistrées dans l'état final **FP**.

Générer des rapports comptables PP M (SFP3)

 **Remarque** : Dans IFS v3.12, ces rapports étaient dénommés SFP3. Dans IFS v4.00, ce nom a changé pour devenir PP M (le nom a été modifié dans « L'Arrangement concernant les services postaux de

paiement », IFS devait donc refléter ce changement).

Ce formulaire est normalement généré chaque mois par le partenaire de destination chargé de payer les mandats.

Le rapport PP M (cf. SFP3) de comptabilité mensuel est un résumé comptable mensuel officiel qui indique le nombre total de mandats, les montants transférés et les rémunérations pour un accord bilatéral donné. Ce rapport indique également le montant total des sommes dues au partenaire payeur.

Avant de générer le rapport PP M, vous pouvez le prévisualiser. La prévisualisation d'un rapport ne met pas à jour les informations dans votre base de données. Vous pouvez prévisualiser un rapport spécifique aussi souvent que nécessaire avant de générer le rapport final. Si nécessaire, vous pouvez également régénérer un rapport existant, par exemple si le rapport a été égaré.

Quelles conditions faut-il satisfaire pour pouvoir générer un rapport PP M ?

Le rapport MP 104 pour le mois correspondant doit déjà avoir été généré.

Quelles sont les informations incluses dans un rapport PP M ?

Un rapport PP M comporte les renseignements suivants :

- Le nom du partenaire commercial qui a généré le rapport
- Le nom du partenaire commercial qui a émis les mandats
- Le type et la catégorie du mandat, par exemple, espèces à espèces urgent (OR (U))
- L'année et le mois du rapport
- La date de génération du rapport
- Le nombre de transactions et leur valeur totale, repris à partir du rapport MP 104 correspondant
- Le montant total transféré
- Le montant total de la rémunération reçue pour chaque transaction payée
- La somme des trois montants ci-dessus, qui correspond au montant final du résumé



Navigation

Ouvrez Fonctions d'administration > Comptabilité internationale > PP M (cf. SFP3). La fenêtre [PP M \(cf. SFP3\) \(IA103\)](#) s'ouvre.

Procédure

1. Dans le champ **Accord bilatéral**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner l'accord bilatéral pour lequel vous souhaitez créer le rapport.
2. Cliquez sur **Afficher la liste des rapports SFP3**.
3. Sélectionnez un format de sortie dans la liste déroulante.
4. Dans la **Liste des rapports PP M (cf. SFP3) qui peuvent être générés depuis le dernier archivage**, sélectionnez le mois pour lequel vous souhaitez générer le rapport. La colonne **ID du MP 104 (cf. SFP2) lié au rapport PP M (cf. SFP3)** affiche le nombre de rapports MP 104 (cf. SFP2) associés.
5. Sélectionnez la case d'option appropriée pour indiquer si le rapport est un original ou s'il s'agit d'une copie.

6. Cliquez sur **Générer**. La création du rapport par le système IFS peut durer quelques minutes. Le rapport est enregistré dans le répertoire de rapports par défaut, dans le dossier correspondant à la fonction IFS et à la catégorie de mandat concernée.

Part 3 - IFS Mobile

Premiers pas avec IFS Mobile

Présentation générale de l'application IFS Mobile

L'application IFS Mobile permet au personnel opérationnel d'IFS d'exécuter les principales opérations financières à partir d'un appareil mobile. IFS Mobile vous permet d'exécuter des opérations nationales et internationales.

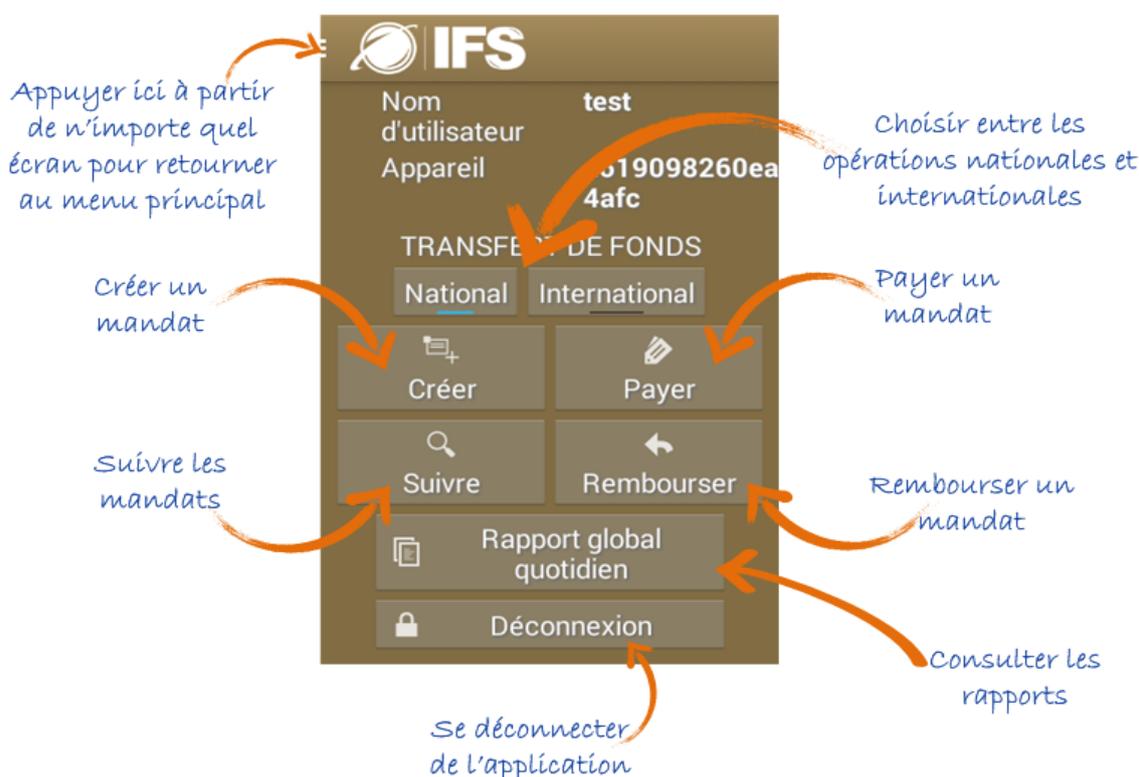
L'application IFS Mobile propose deux types de rôles, attribués aux utilisateurs par l'Administrateur d'IFS :

- Le rôle d'Opérateur
- Le rôle d'Administrateur

Une fois connecté, vous accédez à un menu contenant l'ensemble des fonctions dont vous avez besoin pour utiliser IFS Mobile, en fonction du rôle qui vous a été attribué.

Menu de l'Opérateur

Depuis le menu de l'Opérateur, les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder à l'ensemble des fonctions dont ils ont besoin pour réaliser des transactions sur des mandats internationaux et nationaux.



Menu de l'Administrateur

Depuis le menu de l'Administrateur, les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent uniquement accéder à des fonctions de configuration de base.



La fonction **Paramètres** permet à un Administrateur de mettre à jour l'emplacement du fichier de configuration SOAP ainsi que le mot de passe d'inscription.

Terminologie spécifique aux appareils mobiles

Avant d'utiliser IFS Mobile, nous vous conseillons de vous familiariser avec la terminologie applicable à l'utilisation d'un appareil mobile, si celle-ci vous est étrangère. Les termes spécifiques aux appareils mobiles utilisés dans le présent guide sont :

- **Appuyer** : Touchez brièvement l'écran avec votre doigt.
- **Glisser** : Appuyez fermement sur l'écran avec votre doigt et faites-le glisser vers la gauche, la droite, le haut ou le bas. Pour progresser à travers les différents écrans d'une fonction IFS Mobile, faites glisser le doigt vers la gauche.

Conventions de l'interface utilisateur

The IFS Mobile user interface uses the following conventions:

- Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque (*).
- Votre progression au travers d'un processus opérationnel impliquant de multiples écrans est indiquée à l'aide de petits cercles, en bas de l'écran. Le nombre de cercles indique le nombre total d'écrans, tandis que le cercle plein indique l'écran sur lequel vous vous trouvez actuellement. Dans l'exemple suivant, le processus opérationnel comprend au total cinq écrans, et vous consultez actuellement le deuxième : 

Se connecter à IFS Mobile

Pour vous connecter à IFS Mobile, ouvrez l'application sur votre appareil mobile et saisissez vos identifiants dans la fenêtre de connexion, puis appuyez sur **CONNEXION**.

CONNEXION

Nom d'utilisateur

Mot de passe

CONNEXION ANNULER

Modifier l'emplacement du fichier de configuration SOAP

Si le serveur web d'IFS change d'emplacement, l'Administrateur d'IFS Mobile peut mettre à jour l'emplacement du fichier soap_settings.xml file en procédant comme suit.

Procédure

Pour modifier l'URL de configuration SOAP.

1. Connectez-vous à IFS Mobile en tant qu'Administrateur.
2. Appuyez sur **Paramètres**.
3. Appuyez sur **CHANGER**. La fenêtre **URL des paramètres SOAP** s'ouvre.
4. Saisissez la nouvelle URL (au format `http://<web_server_url>/<application_name>/soap_settings.xml`), puis appuyez sur **CONFIRMER**. 📌 **Remarque** : Ne pas modifier le champ **Mot de passe d'inscription**.

Récépissés par SMS

Lorsque les utilisateurs créent, paient ou remboursent un mandat, IFS génère un récépissé par SMS au format XML et l'enregistre sur le serveur web d'IFS. Le récépissé peut être récupéré et envoyé par la passerelle SMS configurée pour le bureau local concerné.

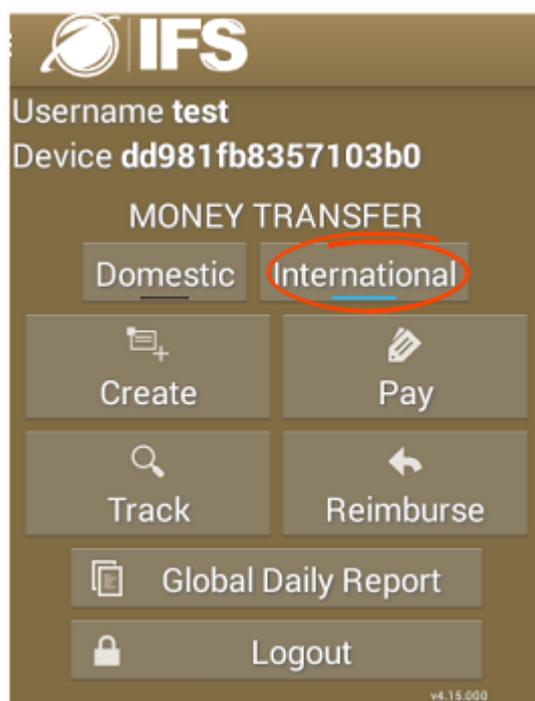
Les processus opérationnels dans IFS Mobile (Internationaux)

Introduction

Les sections suivantes décrivent les procédures à suivre pour exécuter des tâches opérationnelles se rapportant à des mandats internationaux dans IFS Mobile. Elles ne fournissent pas des explications détaillées au sujet des processus correspondants dans IFS. Chaque section renvoie à une rubrique du présent document dans laquelle vous trouverez des informations plus détaillées sur l'impact de chaque tâche dans IFS.

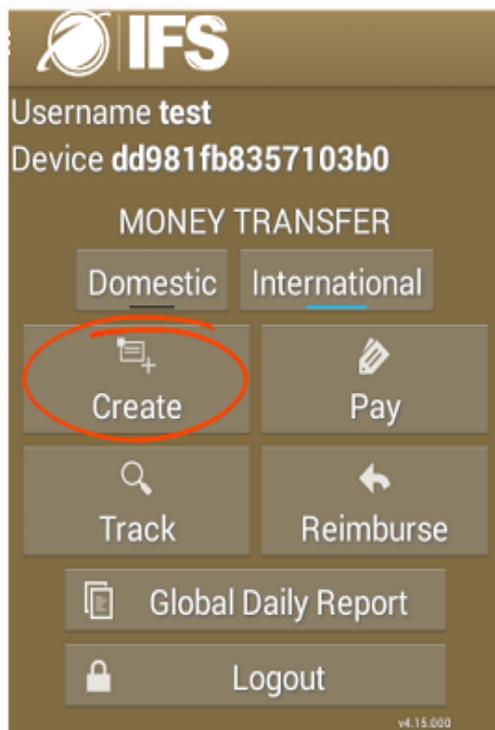
Accéder aux opérations internationales depuis le menu de l'Opérateur

Pour accéder aux opérations internationales, appuyez sur l'option **International** du menu de l'Opérateur. Une fois l'option **International** sélectionnée, IFS Mobile affiche automatiquement la version internationale de chaque opération à laquelle vous accédez.



Saisir un nouveau mandat international

Pour obtenir des informations complémentaires sur le processus de création de mandats internationaux, veuillez consulter la section portant sur ce sujet dans IFS Web : « Saisir des nouveaux mandats internationaux » en page 1.



Procédure

Pour créer un mandat international :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Créer**.
2. Dans la liste déroulante **Accords**, sélectionnez un accord bilatéral pour le partenaire commercial qui doit recevoir et régler le mandat. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.



3. Saisissez le montant du mandat. IFS calcule les frais applicables en fonction de la configuration d'IFS sur votre site et des conditions de l'accord bilatéral concerné. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.

IFS Nouveau mandat 20 avr. 2016 15:37:42

Montant

Définir le montant ci-dessous

25,00 EUR	>	25,00 EUR
Frais d'envoi		0,00 EUR
Total frais inclus		25,00 EUR

4. Recherchez l'enregistrement correspondant à l'expéditeur. Si plusieurs enregistrements correspondent à vos critères de recherche, appuyez sur l'enregistrement approprié dans la liste qui s'affiche. S'il s'agit d'un nouveau client, saisissez les détails de l'expéditeur dans les champs correspondants. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.

IFS Nouveau mandat 20 avr. 2016 15:38:51

Expéditeur

Identifiant client	
Identifiant local client	
Nom*	Dubois
Prénom*	Jean
Mobile*	0796123456
Code secret*	...
Confirmation du code secret*	...
Rue	
Code postal	
Ville*	Geneve
Pays*	SUISSE

RECHERCHER EFFACER

5. Recherchez l'enregistrement correspondant au destinataire concerné. Si plusieurs enregistrements correspondent à vos critères de recherche, appuyez sur l'enregistrement approprié dans la liste qui s'affiche. Vous pouvez également saisir les détails du bénéficiaire dans les champs correspondants. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.

IFS Nouveau mandat 20 avr. 2016 15:41:37

Destinataire

Identifiant client

Identifiant local client

Nom*

Prénom*

Mobile*

Rue

Code postal

Ville*

Pays*

RECHERCHER EFFACER

- Saisissez le code secret puis la confirmation du code secret. Vous pouvez aussi appuyer sur **GÉNÉRER** afin de générer automatiquement un nouveau code secret. 💡 *Astuce* : Vous pouvez appuyer sur **GÉNÉRER** autant de fois que vous voulez pour obtenir un code secret différent de celui qui est proposé. Appuyer sur **CONFIRMER** pour terminer. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.
- Appuyez sur **CONFIRMER**. Si le montant du mandat dépasse la limite de client définie pour l'accord bilatéral en vigueur, IFS Mobile affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Toutefois, si votre système est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et émettre le mandat.

IFS Nouveau mandat 20 avr. 2016 15:42:14

Confirmation

<p>👤 Jean Dubois</p> <p>Geneve SUISSE 0796123456</p> <p>📄 25,00 EUR (déposé)</p>	<p>👤 Anne Dubois</p> <p>Dodoma TANZANIE, REPUBLIQUE- UNIE DE 0798123456</p> <p>📄 25,00 EUR (transféré)</p>
--	--

✓ CONFIRMER

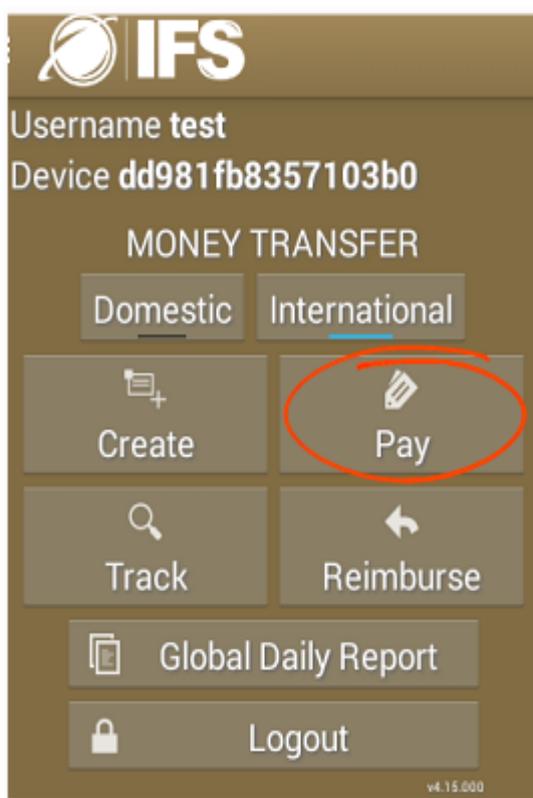
- Si le montant du mandat reste dans les limites imposées, IFS Mobile affiche le récépissé de mandat et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.
- Vous pouvez utiliser le NTC du nouveau mandat pour le retrouver à l'aide de la fonction [Suivre](#), ou dans le cadre d'autres processus tels que le paiement ou le remboursement.



Récépissé de mandat	
NTC	JPA24
Montant transféré	25,00 EUR
Montant déposé	25,00 EUR
Frais d'envoi	0,00 EUR
Total frais inclus	25,00 EUR
Expéditeur	Jean Dubois SUISSE (207)
Destinataire	Anne Dubois TANZANIE, REPUBLIQUE-UNIE DE (208)
Date d'achat	20 avr. 2016 15:49:39

Payer un mandat international

Pour obtenir des informations complémentaires sur le processus de paiement des mandats, veuillez consulter la section portant sur ce sujet dans IFS Web : « Payer un mandat » en page 1.



Procédure

Pour payer un mandat :

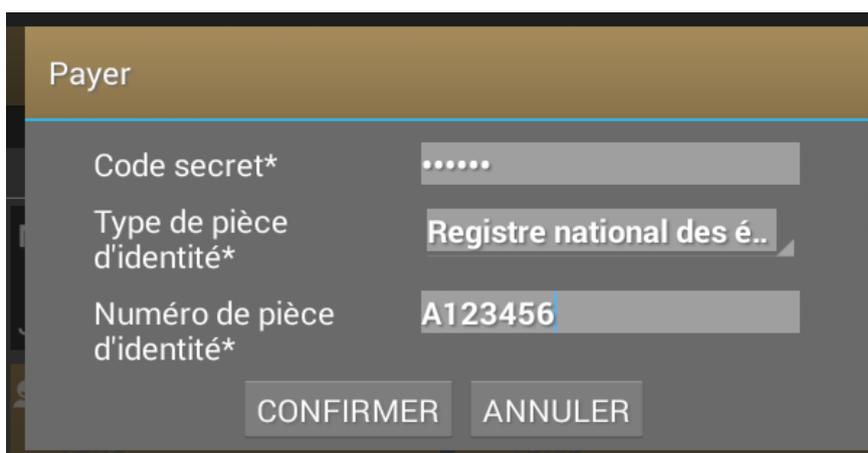
1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Payer**.
2. Saisissez les critères à utiliser pour retrouver le mandat que vous souhaitez payer, puis appuyez sur **RECHERCHER**.

3. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.
4. Appuyez sur le mandat que vous souhaitez payer.

5. Si vous souhaitez:
 - spécifier un autre bénéficiaire, vous pouvez appuyer sur **Associer un bénéficiaire** et sélectionner un bénéficiaire dans la liste des clients existants qui s'affiche. Ensuite, appuyez sur **Payer** pour enregistrer le paiement; le paiement sera alors enregistré et associé à l'ID client existant.
 - continuer avec le bénéficiaire déjà associé au mandat, appuyez sur **Payer** directement. Les détails du bénéficiaire sont enregistrés dans votre base de clients locale, et un nouvel ID client est créé. Le paiement sera enregistré et associé au nouvel ID client.



6. Indiquez le code secret (le cas échéant) et les détails relatifs à la pièce d'identité présentée. Appuyez sur **Confirmer** pour terminer le processus de paiement. Si le montant du mandat dépasse la limite de client définie pour l'accord bilatéral en vigueur, IFS Mobile affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Si :
- IFS Mobile est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et payer le mandat.
 - IFS Mobile est configuré pour déclencher une impossibilité de paiement lorsque la limite d'un client a été atteinte, IFS Mobile génère un événement EI (impossibilité de paiement).

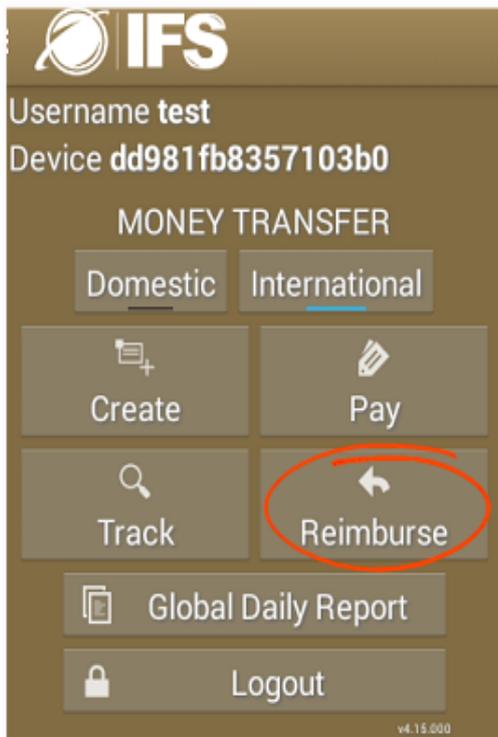


Si le montant du mandat reste dans les limites imposées, IFS Mobile affiche la confirmation **Mandat payé** et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.



Rembourser un mandat international

Pour obtenir des informations complémentaires sur le processus de remboursement des mandats, veuillez consulter la section portant sur ce sujet dans IFS Web : « Rembourser les mandats » en page 1.



Procédure

Pour rembourser un mandat :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Rembourser**.
2. Saisissez les critères à utiliser pour retrouver le mandat que vous souhaitez rembourser, puis appuyez sur **Rechercher**.



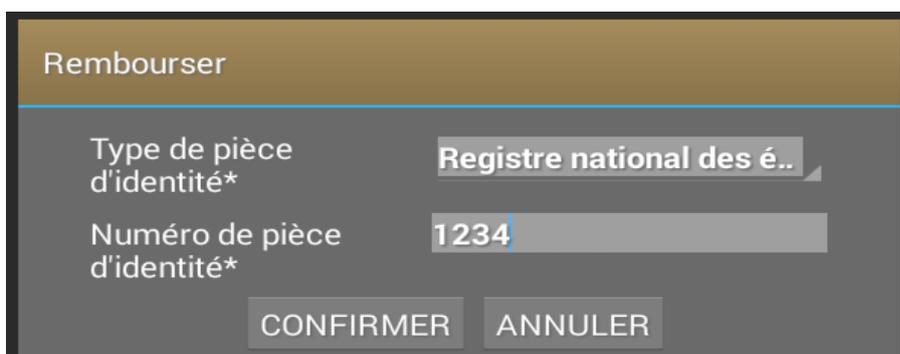
3. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.
4. Appuyez sur le mandat que vous souhaitez rembourser.



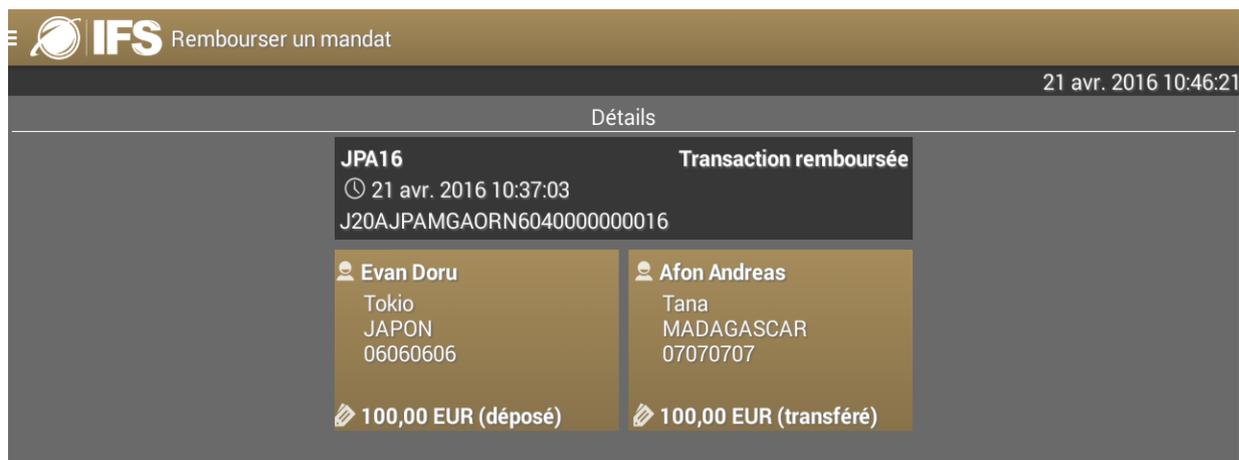
5. Appuyez sur **Rembourser**.



6. Saisissez les détails relatifs à la pièce d'identité présentée, puis appuyez sur **CONFIRMER** pour terminer le processus de remboursement.



IFS Mobile affiche le message de confirmation **Mandat remboursé** et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.



IFS enregistre les détails du client dans la base de données.

Rechercher un mandat

Vous pouvez utiliser la fonction de **Suivre** pour afficher, payer ou rembourser un mandat.



Procédure

Pour rechercher un mandat :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Suivre**.
2. Dans la section **Rechercher** saisissez les critères à utiliser pour rechercher le mandat concerné, puis appuyez sur **RECHERCHER**.

IFS Recherche et suivi

20 avr. 2016 15:47:09

Rechercher

NTC/ID international

Nom de l'expéditeur **Dubois**

Identifiant expéditeur

Nom du destinataire

Identifiant bénéficiaire

RECHERCHER

IFS Recherche et suivi

20 avr. 2016 15:47:09

Rechercher

NTC/ID international

Nom de l'expéditeur **Dubois**

Identifiant expéditeur

Nom du destinataire

Identifiant bénéficiaire

RECHERCHER

3. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.
4. Appuyez sur le mandat concerné dans la liste.

IFS Recherche et suivi

20 avr. 2016 15:47:22

Résultats

JPA24 Transaction créée

J20AJPATZAORN6040000000024

Jean Dubois SUISSE (207) Anne Dubois TANZANIE, REPUBLIQUE-UNIE DE (208)

25,00 EUR 20 avr. 2016 15:49:39

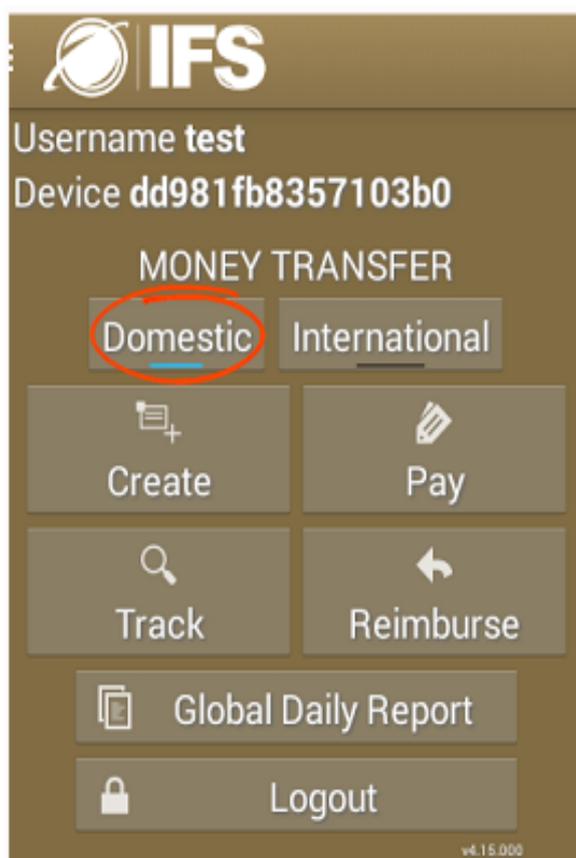
5. Vous pouvez alors consulter les détails du mandat, ou encore le payer ou le rembourser (selon l'état actuel du mandat en question). Pour payer ou rembourser le mandat, appuyez sur **Payer** ou **Rembourser**.

Les processus opérationnels dans IFS Mobile (Nationaux)

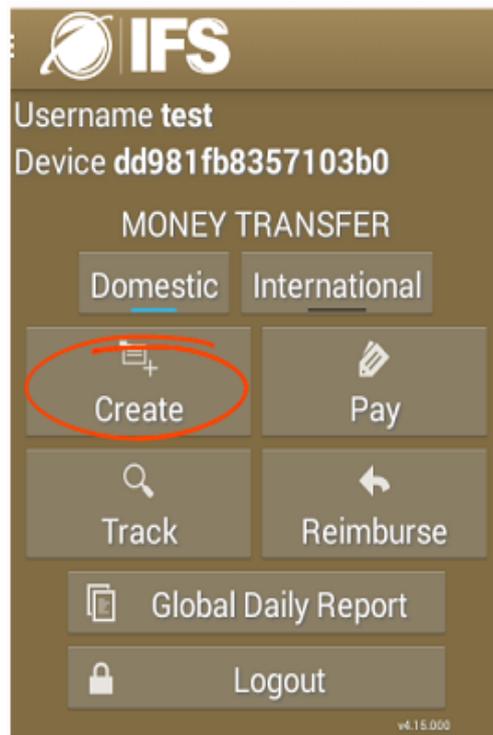
Accéder aux opérations nationales depuis le Menu de l'Opérateur

Pour accéder aux opérations nationales, appuyez sur l'option **National** dans le Menu de l'Opérateur. Une fois l'option **National** sélectionnée, IFS Mobile affiche automatiquement la version nationale de chaque opération à laquelle vous accédez.

 **Remarque** : Vous pouvez uniquement sélectionner l'option **National** si vous avez défini des accords de service nationaux qui sont toujours en cours de validité.



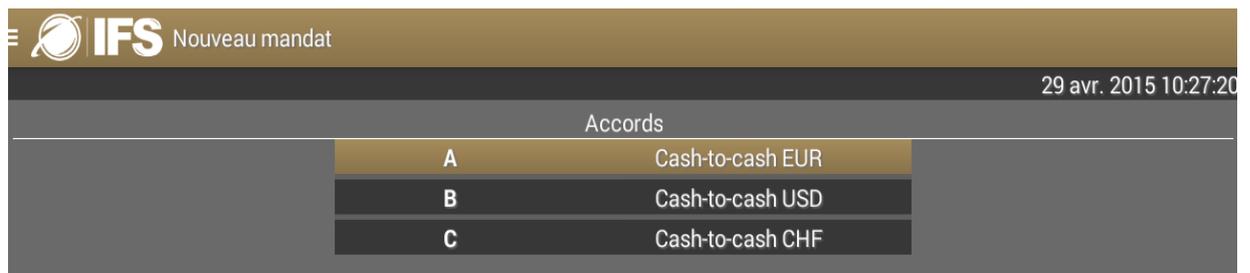
Saisir un nouveau mandat national



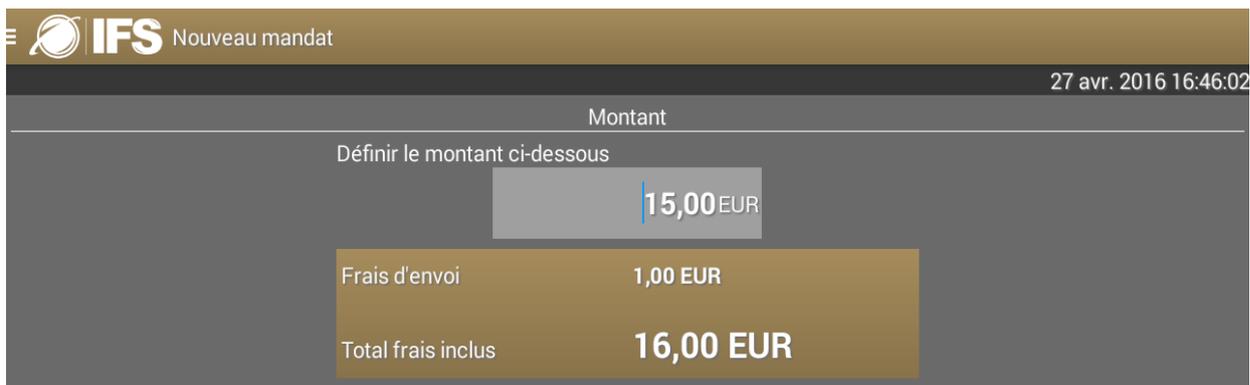
Procédure

Pour créer un mandat national :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Créer**.
2. Sélectionnez l'accord de service national mobile souhaité dans la liste des **Accords**. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.



3. Saisissez le montant du mandat. IFS calcule les frais en fonction des conditions de l'accord de service national mobile. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.



- Recherchez l'enregistrement correspondant à l'expéditeur. Si plusieurs enregistrements correspondent à vos critères de recherche, appuyez sur l'enregistrement approprié dans la liste qui s'affiche. S'il s'agit d'un nouveau client, saisissez les détails de l'expéditeur dans les champs correspondants. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.



- Recherchez l'enregistrement correspondant au destinataire concerné. Si plusieurs enregistrements correspondent à vos critères de recherche, appuyez sur l'enregistrement approprié dans la liste qui s'affiche. Vous pouvez également saisir les détails du bénéficiaire dans les champs correspondants. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.

IFS Nouveau mandat 27 avr. 2016 16:47:46

Destinataire

Identifiant client	<input type="text"/>
Identifiant local client	<input type="text"/>
Nom*	Dubois
Prénom*	Anne
Mobile*	0777123456
Rue	<input type="text"/>
Code postal	<input type="text"/>
Ville*	Lyon

RECHERCHER EFFACER

- Saisissez le code secret puis la confirmation du code secret. Vous pouvez aussi appuyer sur **GÉNÉRER** afin de générer automatiquement un nouveau code secret. 💡 **Astuce** : Vous pouvez appuyer sur **GÉNÉRER** autant de fois que vous voulez pour obtenir un code secret différent de celui qui est proposé. Appuyer sur **CONFIRMER** pour terminer. Faites glisser votre doigt sur l'écran pour afficher la page suivante.
- Appuyez sur **CONFIRMER**. Si le montant du mandat dépasse la limite de client définie pour l'accord bilatéral en vigueur, IFS Mobile affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Toutefois, si votre système est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et émettre le mandat.

IFS Nouveau mandat 27 avr. 2016 16:48:16

Confirmation

<p>👤 Jean Dubois</p> <p>Paris</p> <p>0777321654</p> <p>💰 16,00 EUR (déposé)</p>	<p>👤 Anne Dubois</p> <p>Lyon</p> <p>0777123456</p> <p>💰 15,00 EUR (transféré)</p>
---	---

✓ CONFIRMER

Si le montant du mandat reste dans les limites imposées, IFS Mobile affiche le récépissé de mandat et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.

IFS Nouveau mandat	
27 avr. 2016 16:48:39	
Récépissé de mandat	
Identifiant local	M1627000000029
Identifiant national	MJPAOR160400000000 3
Montant transféré	15,00 EUR
Montant déposé	15,00 EUR
Frais d'envoi	1,00 EUR
Total frais inclus	16,00 EUR
Expéditeur	Jean Dubois (212)
Destinataire	Anne Dubois (213)
Date d'achat	27 avr. 2016 16:55:35

 **Astuce** : Vous pouvez utiliser l'identifiant national du nouveau mandat pour le retrouver à l'aide de la fonction [Recherche](#), ou pour créer, payer ou rembourser des mandats.

Vous pouvez utiliser les identifiants client (affichés entre parenthèses sur le récépissé de mandat, après les noms de l'expéditeur et du bénéficiaire) pour rechercher le mandat à l'aide de la fonction [Recherche](#), ou pour payer ou rembourser des mandats. Ces identifiants vous permettent également de rechercher un client existant et de le réutiliser lors de la création de nouveaux mandats. Par exemple, si vous souhaitez créer un nouveau mandat qui doit être également envoyé par John Smith, vous pourrez saisir l'identifiant client de John Smith, dans le champ **ID client** de l'écran [Expéditeur](#) :

Nouveau mandat	
Expéditeur	
Identifiant client	16
Identifiant local client	
Nom*	
Prénom*	
Mobile*	
Code client*	

puis appuyez sur **RECHERCHER**. IFS Mobile retrouve les données client de John Smith. Le champ **ID client** s'affiche désormais avec un cadenas et ne peut plus être modifié.

IFS Nouveau mandat

27 avr. 2016 16:51:36

Expéditeur

Identifiant client 16

Identifiant local client

Nom* Smith

Prénom* John

Mobile* 0789123456

Code secret*

Confirmation du code secret*

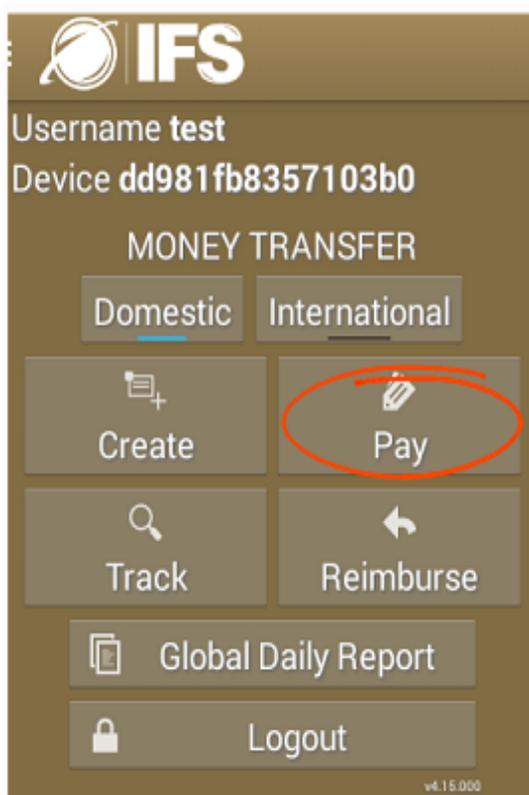
Rue

Code postal

Ville* Chicago

RECHERCHER EFFACER

Payer un mandat national



Procédure

Pour payer un mandat :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Payer**.
2. Saisissez vos critères de recherche pour retrouver le mandat que vous souhaitez payer, puis appuyez sur **RECHERCHER**.

IFS Payer un mandat 27 avr. 2016 17:01:10

Rechercher

Identifiant local

Identifiant national

Nom de l'expéditeur

Identifiant expéditeur

Nom du destinataire

Identifiant bénéficiaire

RECHERCHER

3. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.
4. Appuyez sur le mandat que vous souhaitez payer.

IFS Payer un mandat 27 avr. 2016 17:01:25

Résultats

M16270000000029	Transaction créée
MJPAOR16040000000003	
Jean Dubois (212) 15,00 EUR	Anne Dubois (213) 27 avr. 2016 16:55:35

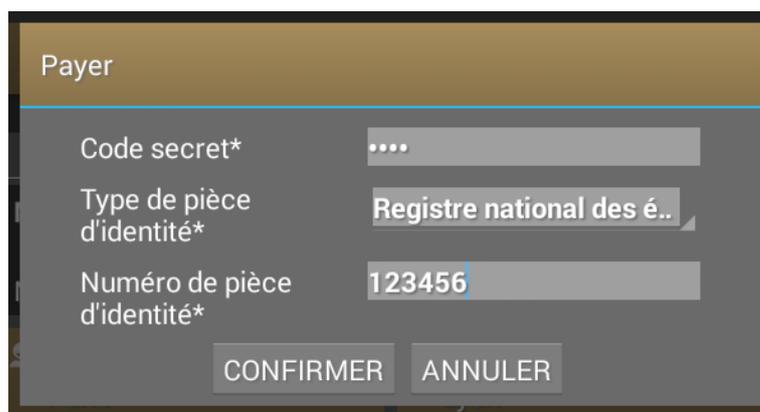
5. Appuyez sur **Payer** pour enregistrer le paiement et l'associer au bénéficiaire spécifié. Vous pouvez également appuyer sur **Associer un bénéficiaire** et sélectionner un nouveau bénéficiaire dans la liste de clients qui s'affiche.

IFS Payer un mandat 27 avr. 2016 17:01:34

Détails

M16270000000029	Transaction créée
27 avr. 2016 16:55:35 MJPAOR16040000000003	
Jean Dubois (212) Paris 0777321654 16,00 EUR (déposé)	Anne Dubois (213) Lyon 0777123456 15,00 EUR (transféré)

6. Indiquez le code secret et les détails relatifs à la pièce d'identité présentée. Appuyez sur **CONFIRMER** pour terminer le processus de paiement.



Payer

Code secret*

Type de pièce d'identité* Registre national des é..

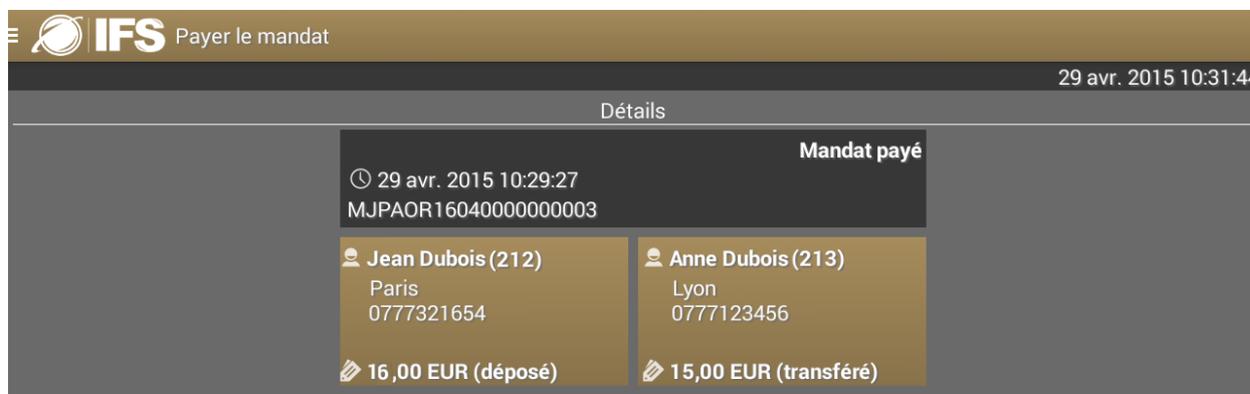
Numéro de pièce d'identité* 123456

CONFIRMER ANNULER

Si le montant du mandat dépasse la limite de client définie pour l'accord de service en vigueur, IFS Mobile affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas exécuter la transaction. Si :

- IFS Mobile est configuré pour permettre à un utilisateur expert d'ignorer la limite du client, celui-ci peut se connecter et payer le mandat.
- IFS Mobile est configuré pour déclencher une impossibilité de paiement lorsque la limite d'un client a été atteinte, IFS Mobile génère un événement EI (impossibilité de paiement) et le mandat doit être à nouveau émis.

Si le montant du mandat reste dans les limites imposées, IFS Mobile affiche la confirmation **Mandat payé** et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.



IFS Payer le mandat

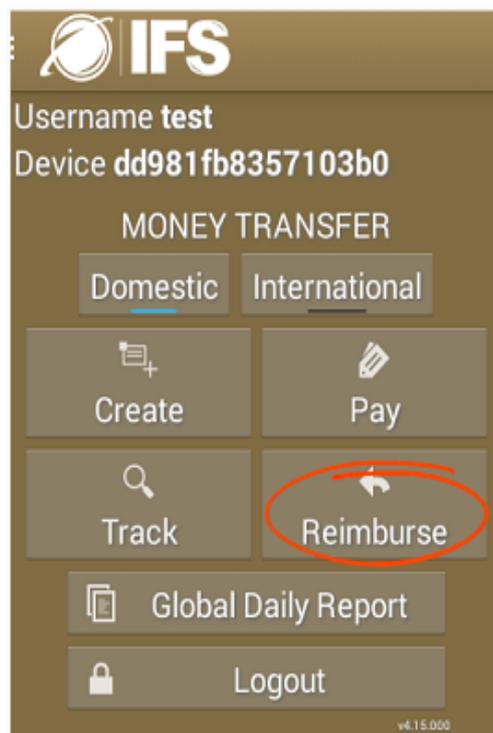
29 avr. 2015 10:31:44

Détails

Mandat payé

🕒 29 avr. 2015 10:29:27
MJPAOR1604000000003

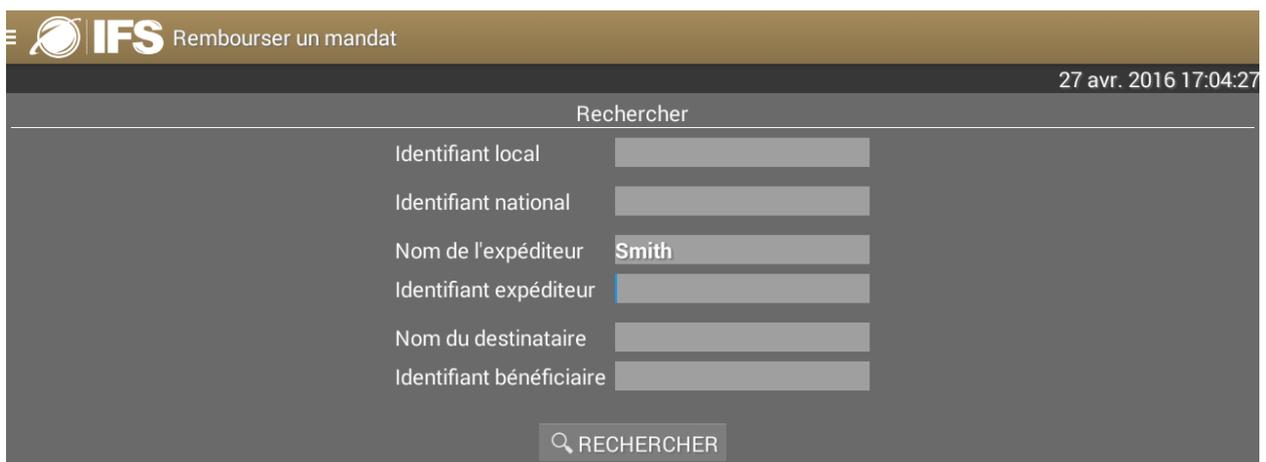
👤 Jean Dubois (212) Paris 0777321654	👤 Anne Dubois (213) Lyon 0777123456
💰 16,00 EUR (déposé)	💰 15,00 EUR (transféré)



Procédure

Pour rembourser un mandat :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Rembourser**.
2. Saisissez vos critères de recherche pour retrouver le mandat que vous souhaitez rembourser, puis appuyez sur **RECHERCHER**.



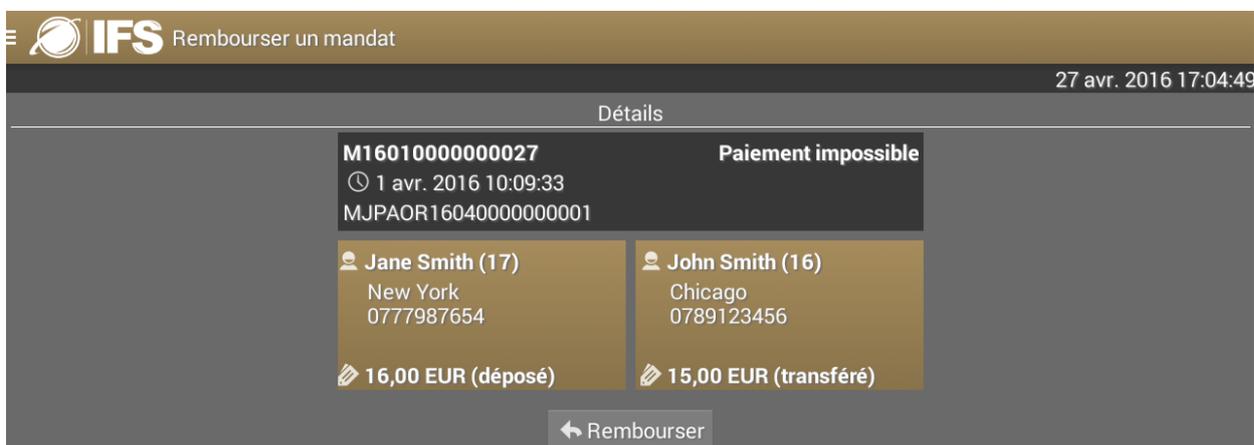
3. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.

- aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
- plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.

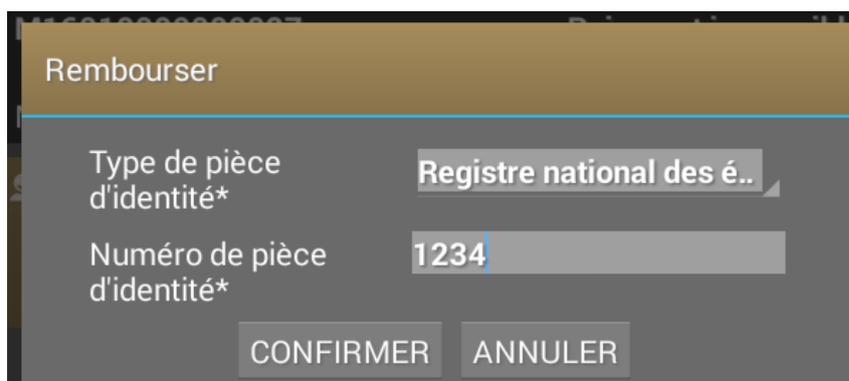
4. Appuyez sur le mandat que vous souhaitez rembourser.



5. Appuyez sur **Rembourser**.



6. Saisissez les détails relatifs à la pièce d'identité présentée, puis appuyez sur **CONFIRMER** pour terminer le processus de remboursement.



IFS Mobile affiche le message de confirmation **Mandat remboursé** et génère un récépissé par SMS sur le serveur web d'IFS.

IFS Rembourser un mandat

27 avr. 2016 17:05:05

Détails

M16010000000027 Transaction remboursée
🕒 27 avr. 2016 15:04:59
MJPAOR16040000000001

👤 Jane Smith (17) New York 0777987654	👤 John Smith (16) Chicago 0789123456
📄 16,00 EUR (déposé)	📄 15,00 EUR (transféré)

Vous pouvez utiliser la fonction de **Suivre** pour afficher, payer ou rembourser un mandat.



Procédure

Pour rechercher un mandat :

1. Dans le Menu principal d'IFS Mobile, appuyez sur **Suivre**.
2. Dans la section **Rechercher** saisissez les critères à utiliser pour rechercher le mandat concerné, puis appuyez sur **RECHERCHER**.

1. Une fois la recherche terminée, si :
 - un seul mandat correspond à vos critères de recherche, passez à l'étape suivante.
 - aucun mandat ne correspond à vos critères de recherche (par exemple si le mandat a été payé), le texte ci-après s'affiche : « **Aucun résultat trouvé** ». Assurez-vous d'avoir correctement saisi vos critères de recherche.
 - plusieurs mandats correspondent à vos critères de recherche, la liste des mandats concernés s'affiche. Passez à l'étape suivante.
2. Appuyez sur le mandat concerné dans la liste.

Reference	Status	Reference Number	Sender	Receiver	Amount	Date
HKKCJK	Transaction créée	6JPAOR16040000000005	Bob Mr Smith (38)	John Mr Smith (20)	10,00 EUR	1 avr. 2016 17:11:28
LTPTOK	Transaction payée	6JPAOR16040000000004	Bob Mr Smith (40)	John Mr Smith (20)	10,00 EUR	1 avr. 2016 17:04:50
NOVOFV	Transaction créée	6JPAOR16040000000003	Jane Smith (17)	John Smith (16)	10,00 EUR	1 avr. 2016 16:28:17
RH0A49	Transaction remboursée	6JPAOR16040000000002	Bob Mr Smith (40)	John Mr Smith (20)	10,00 EUR	1 avr. 2016 16:15:03
XM546R	Transaction payée	6JPAOR16040000000001				

3. Vous pouvez alors consulter les détails du mandat, ou encore le payer ou le rembourser (selon l'état actuel du mandat en question). Pour payer ou rembourser le mandat, appuyez sur **Payer** ou **Rembourser** et puis procédez au [paiement](#) ou [remboursement](#) du mandat.

Dans l'exemple ci-dessous, vous pouvez payer le mandat. Une fois que vous avez appuyé sur **Payer**, le récépissé est affiché et le récépissé par SMS créé de la même façon que dans [Payer un mandat national](#).



Consulter des rapports dans IFS Mobile

Introduction

Vous pouvez afficher les mandats nationaux et internationaux dans un seul rapport à partir du Menu principal de l'Opérateur, quelle que soit l'option que vous avez sélectionnée (**National** ou **International**).

Consulter le Rapport global quotidien

Le Rapport global quotidien affiche un résumé de toutes les opérations réalisées sur l'appareil mobile actuel pour un jour donné (mandats nationaux et internationaux émis, payés et remboursés).

Procédure

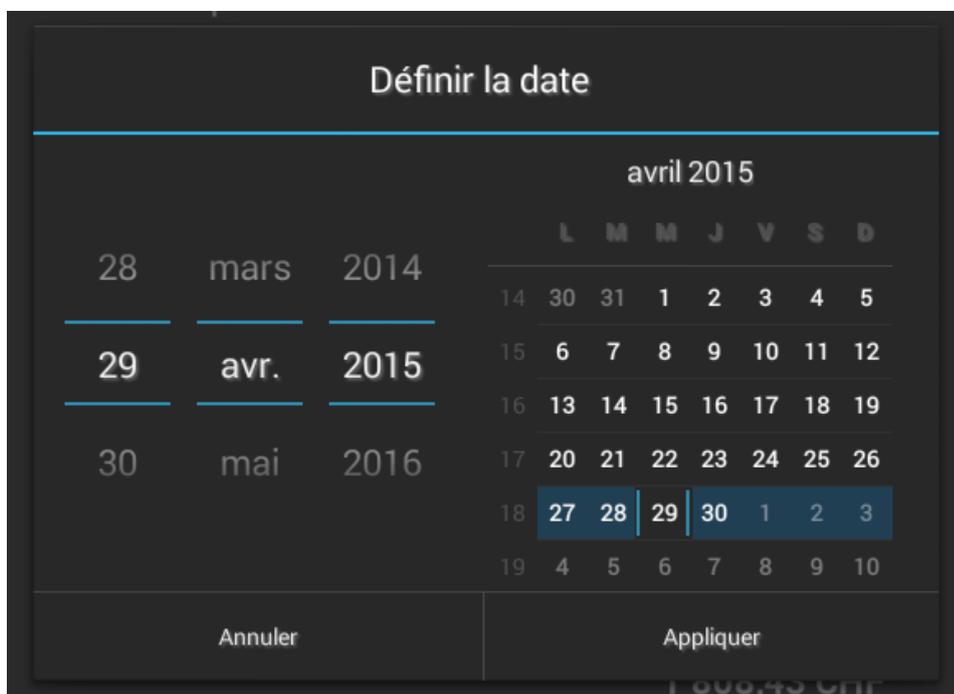


Pour afficher un rapport global quotidien :

1. Dans le Menu principal de l'Opérateur IFS Mobile, appuyez sur **Rapport global quotidien**.



1. Si vous souhaitez consulter un rapport pour un autre jour, appuyez sur **Changer la date**, sélectionnez la date voulue et appuyez sur **Appliquer**. **Astuce** : Si le bouton **Changer la date** n'est pas visible, il peut être nécessaire de faire défiler le texte vers le bas pour y accéder.



2. IFS Mobile charge le rapport correspondant à la date sélectionnée.