



FEIS

FINANCIAL
ELECTRONIC
INQUIRY SYSTEM

FEIS

Guide à l'intention des utilisateurs postaux

Contact

Centre de technologies postales – Union postale universelle – Weltpoststrasse 4 – 3000 Berne 15 – Suisse

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

E-mail : ptc.support@upu.int



UPU

UNIVERSAL
POSTAL
UNION

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 Postal System, POST*Star 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 © 1996-2017 Union postale universelle. Tous droits réservés.



Table des matières

A propos du FEIS	4
Public visé	4
Comment utiliser le présent manuel	4
Introduction	5
Se connecter	5
Fonctions d'administrateur local	6
Accueil	6
Gérer les utilisateurs	7
Gérer mes préférences	8
Gérer les préférences de l'organisation	10
Gérer les bureaux	13
Rapports de performance	15
Fonctions d'opérateur postal	17
Accueil	17
Gérer mes préférences	18
Créer une réclamation	19
Vérifier une réclamation et effectuer une action	22
Rechercher les réclamations	27
Fonctions d'utilisateur avancé	29
Accueil	29
Envoyer une réclamation au bureau central de destination	29
Répondre à une réclamation	31
Contester ou clore une réclamation	32
Actualiser une réclamation après transmission à un autre bureau	33
Nouvelle réclamation papier	33
Actualiser une réclamation papier	34
Cheminement des réclamations	35
Créer une réclamation	35
Répondre à une réclamation	36

A propos du FEIS

Public visé

Ce guide est destiné aux administrateurs locaux ou au personnel d'exploitation des opérateurs postaux souhaitant utiliser le système de réclamations électroniques concernant les services financiers (Financial Electronic Inquiry System – FEIS).

Comment utiliser le présent manuel

Si vous êtes un :

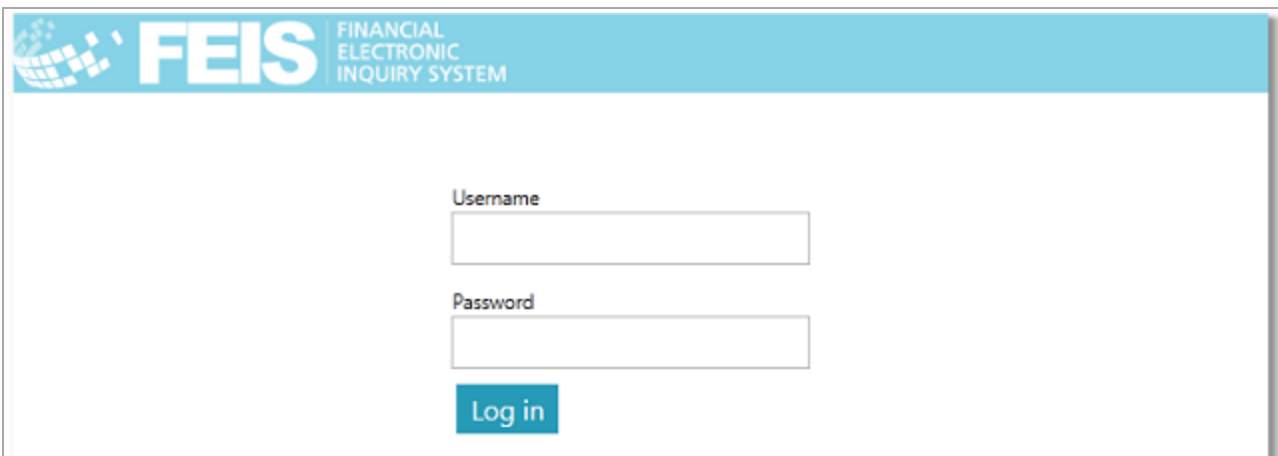
- administrateur local, lisez le chapitre concernant les « Fonctions d'administrateur local » à la page 6
- membre du personnel d'exploitation, lisez le chapitre concernant les « Fonctions d'opérateur postal » à la page 17
- utilisateur avancé, lisez le chapitre concernant les « Fonctions d'utilisateur avancé » à la page 29

Introduction

Se connecter

Le système FEIS est disponible à <https://feis.ptc.post>. Pour vous connecter au FEIS, vous aurez besoin d'un ordinateur avec un navigateur Internet ainsi que des éléments d'information ci-dessous à fournir par l'administrateur FEIS :

- Nom d'utilisateur : il s'agit de l'identifiant qui vous permet d'accéder au système.
- Mot de passe : vous pourrez le modifier après vous être connecté au système.



The image shows a screenshot of the FEIS login interface. At the top, there is a light blue header bar containing the FEIS logo on the left and the text 'FEIS FINANCIAL ELECTRONIC INQUIRY SYSTEM' on the right. Below the header, the main content area is white. It features two text input fields: the first is labeled 'Username' and the second is labeled 'Password'. Below the password field, there is a blue rectangular button with the text 'Log in' in white.

Selon l'étendue de vos droits d'accès, vous pourrez utiliser un certain nombre de fonctions.

[Les fonctions d'administrateur local](#) sont décrites à partir de la page 6.

[Les fonctions d'opérateur postal](#) sont décrites à partir de la page 16.

[Les fonctions d'utilisateur avancé](#) sont décrites à partir de la page 28.

Fonctions d'administrateur local

Accueil

Si des droits d'**administrateur local** vous ont été attribués, vous verrez, après vous être connecté au système, votre menu accueil comme suit :



En haut de l'écran, on trouve des informations importantes tels que l'indication de l'utilisateur actuel, de l'organisation concernée et l'heure locale. Il y a également un lien pour la déconnexion aussi bien qu'un lien **Aide**, qui permet de d'afficher le [Guide FEIS à l'intention des utilisateurs postaux](#). A gauche, on a la fonction en cours.

Remarque : Ce chapitre décrit les fonctions qui sont disponibles à un administrateur local. Pour des explications plus détaillées sur les fonctions d'utilisateur de base, voir « Fonctions d'opérateur postal » à la page 17 et sur les fonctions d'utilisateur avancé (super-user), voir « Fonctions d'utilisateur avancé » à la page 29.

Les fonctions d'administrateur local disponibles sont affichées au centre de l'écran. La palette des fonctions et des rapports peut varier suivant l'implémentation et la configuration de votre FEIS.

Remarque : Voici les règles générales de validation applicables aux écrans nécessitant l'intervention de l'utilisateur :

1. Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque.

Nom d'utilisateur *

2. Si une formule est validée, les champs obligatoires qui n'ont pas de valeur inscrite sont mis en évidence en rouge avec un astérisque également en rouge après le nom du champ.

—Identifiant du mandat—

*

3. Des données non valides sont signalées par un point d'exclamation.

Année *

abcd !

Gérer les utilisateurs

Cet écran vous permet d'ajouter, de modifier et de supprimer des utilisateurs exploitants et administrateurs à l'intérieur de votre organisation. Il n'y a pas de limitation du nombre d'utilisateurs autorisés dans aucun des groupes d'utilisateurs.


Procédure

Pour ajouter un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur la fonction **Gérer les utilisateurs**, puis cliquez sur **Ajouter un nouvel utilisateur**.

	Code	Nom
Modifier Supprimer	esadmin	ES Admin
Modifier Supprimer	esadmin2	esadmin2
Modifier Supprimer	escentralpostman	ES Central Postman
Modifier Supprimer	eslocalpostman	ES Local Postman
Modifier Supprimer	espostman	ES Postman
Modifier Supprimer	espoweruser	ES Power User
Modifier Supprimer	essilviu	ES Silviu
Modifier Supprimer	esuser	ES User
Modifier Supprimer	usercentral	usercentral

2. Sur l'écran Ajouter/modifier un utilisateur, saisissez le nom d'utilisateur (ID utilisateur), un mot de passe et le nom complet de l'utilisateur que vous voulez ajouter, puis sélectionnez le groupe d'utilisateurs associé à cet utilisateur.

 **Remarque** : Veuillez noter que le groupe **Super-user** permet à l'utilisateur d'effectuer différentes actions, notamment de répondre à une réclamation.

ACCUEIL > AJOUTER/MODIFIER UN UTILISATEUR

Code de l'organisation
ESA

Nom d'utilisateur *
esuser

Nom *
ES User

Mot de passe *
.....

Groupe d'utilisateurs *
 Administrateurs locaux
 Opérations
 Super-user

Bureau
ES (OFFICE 1) ▼

Enregistrer Annuler

3. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** une fois que vous avez fini de saisir les données du nouvel utilisateur.

Pour modifier les informations relatives à un utilisateur :

1. Cliquez sur le lien **Modifier** à côté de l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les informations. L'écran Ajouter/modifier l'utilisateur s'affiche.
2. Modifiez le mot de passe et le nom complet de l'utilisateur, ainsi que le groupe auquel il est affecté.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.


Pour supprimer un utilisateur :

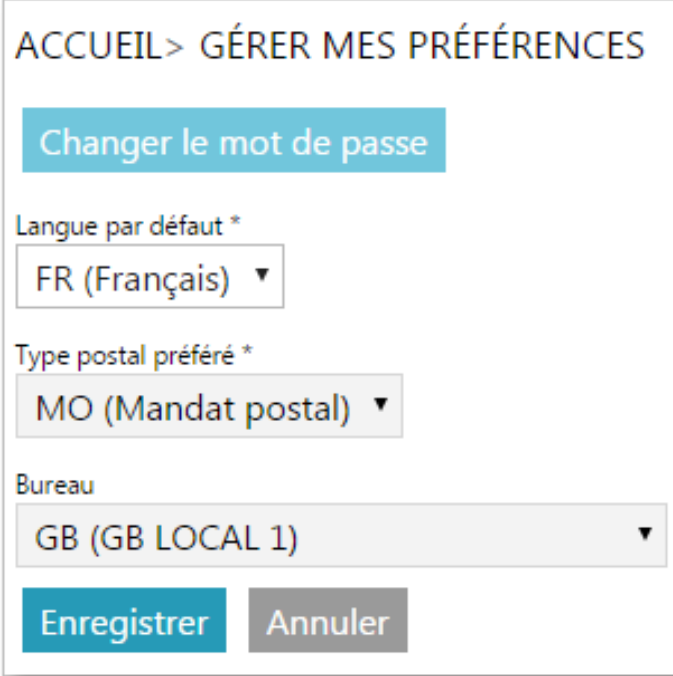
1. Cliquez sur le lien **Supprimer** à côté de l'utilisateur concerné. Un message vous invite à confirmer ou à annuler votre choix.
2. Cliquez sur **OK** pour supprimer l'utilisateur de la liste.

Gérer mes préférences

Cet écran vous permet de configurer les paramètres ci-dessous pour votre nom d'utilisateur FEIS :

- **Modifier le mot de passe** : vous permet de modifier votre mot de passe actuel.
- **Langue par défaut** : langue dans laquelle l'interface utilisateur FEIS sera affichée. Elle peut être différente de la langue par défaut de l'organisation (EN/FR/RU).
- **Type postal souhaité** : le système traite uniquement les réclamations concernant les [mandats](#). Ce champ ne peut pas être modifié.
- **Bureau** : il s'agit du bureau associé à votre nom d'utilisateur FEIS. Cela peut être un bureau local ou le bureau d'échange central de réclamations.

 **Remarque** : Le type de bureau auquel vous êtes associé ne peut être modifié que par un autre utilisateur ayant des droits superadministrateur (UPU admin).



ACCUEIL > GÉRER MES PRÉFÉRENCES

Changer le mot de passe

Langue par défaut *

FR (Français) ▼

Type postal préféré *

MO (Mandat postal) ▼

Bureau

GB (GB LOCAL 1) ▼

Enregistrer Annuler

Gérer les préférences de l'organisation

Cet écran de configuration vous permet d'établir les préférences par défaut de l'organisation.

ACCUEIL > PRÉFÉRENCES DE L' ORGANISATION

Adresse postale

Adresse e-mail

Téléphone

Télécopie

Devise *

Langue

Jeton de sécurité (pour accéder à RAIS.API)
 [Générer](#)

Format date *
 jj/mm/aaaa mm/jj/aaaa

Fuseau horaire *

Délai de rétention (en jours) des réclamations avant leur archivage *

URL pour le service de recherche et suivi

Nom d'utilisateur pour le service de recherche et suivi

Mot de passe pour le service de recherche et suivi

Jours non ouvrables

	Jours fériés (dd.mm.yyyy)(*)	Weekend
Modifier		Samedi,Dimanche

(*) Ajouter plusieurs dates séparées par des virgules, à savoir: 10.01.2017, 15.05.2017, 23.10.2018

[Afficher les années précédentes](#)

Configuration partenaires

	Partenaires
Modifier	CAA (Canada Post) CMA (CAMPOST)

[Enregistrer](#)

Vous pouvez établir les paramètres de l'organisation comme suit :

Paramètre	Description
Adresse postale, adresse électronique, téléphone et télécopie	Adresses postale et électronique ainsi que numéros de téléphone et de télécopie par défaut au niveau de l'organisation. Des adresses différentes peuvent être indiquées au niveau des bureaux.
Devise	Code de la monnaie par défaut utilisée par l'organisation postale.
Langue	Langue par défaut de l'interface de l'opérateur postal. Ce paramètre peut être contourné au niveau de l'utilisateur avec la fonction Gérer mes préférences . Cela signifie qu'un opérateur postal pourrait avoir l'anglais comme langue par défaut, mais que des utilisateurs particuliers pourraient choisir leur propre préférence linguistique.
Dispositif de sécurité	(Facultatif) Cliquez sur le bouton Générer pour générer ce dispositif, qui pourra être utilisé pour se connecter aux services Web de recherche et suivi (v. ci-après).
Format de date	Format de la date et de l'heure utilisé pour afficher des dates dans le système. Actuellement, les formats disponibles sont les suivants : jour/mois/année et mois/jour/année.
Fuseau horaire	Fuseau horaire par défaut de l'organisation. Les fuseaux horaires peuvent également être définis au niveau des bureaux.
Délais de garde des réclamations avant archivage	Nombre de jours pendant lesquels les réclamations sont conservées dans la principale base de données d'exploitation avant d'être expédiées vers la base de données d'archives.
URL, nom d'utilisateur et mot de passe pour le service de recherche et suivi	URL du service de recherche et suivi des mandats pour préremplir les champs de la formule de réclamation. Si votre organisation utilise IFS.post, vous serez en mesure d'utiliser la fonction Recherche et suivi pour préremplir les champs de la formule de réclamation. Inscrivez http://pprod-ifs-ops/IFSPOSTServices/XMLInternationalService.svc dans le champ situé en dessous de la mention URL

Paramètre	Description
Jours non ouvrables	<p>pour le service de recherche et suivi. Le bouton Données du service de recherche et suivi disponibles concernant la requête deviendra alors disponible sur l'écran Créer une nouvelle réclamation. Si vous ne complétez pas ce champ, le bouton ne s'affiche pas sur l'écran Créer une nouvelle réclamation. Si vous n'utilisez pas IFS.post, une fonction Recherche et suivi peut être développée par votre organisation. Veuillez contacter l'UPU pour de plus amples informations</p> <p>Spécification des jours non ouvrables/non ouvrés pour chaque année. Notez que vous ne pouvez pas spécifier des jours fériés dans le mois écoulé ou en cours, car cela affecterait le calcul de la performance. Pour spécifier plusieurs jours fériés, cliquez sur le lien Modifier, puis entrez les dates sous la forme jour/mois dans la colonne Jours fériés (dd.mm.yyyy). Séparez les différentes dates par une virgule. Ensuite, cliquez sur le lien Mise à jour puis sur le bouton Enregistrer pour enregistrer les jours fériés.</p> <p>Dans la colonne Week-end, le système coche les cases correspondant à Samedi et Dimanche par défaut. Si votre organisation définit le weekend comme étant le jeudi, le vendredi ou le samedi, effectuez les changements en cochant les cases en face de ces options.</p> <p>Cliquez sur le bouton Afficher les années précédentes pour voir les jours non ouvrables/non ouvrés des années précédentes.</p>
Configurer les destinations	<p>Configurez la liste des destinations qui s'affichent dans le menu déroulant Destination du mandat lorsqu'un utilisateur crée une réclamation. Pour afficher uniquement les destinations avec lesquelles votre organisation échange des mandats et des réclamations, cliquez sur Modifier, puis cochez la case correspondant aux destinations concernées.</p> <p>Pour afficher toutes les destinations dans la liste, cliquez sur Tout activer. Pour les désélectionner, cliquez sur Tout désactiver. Cliquez sur Mise à jour si vous souhaitez enregistrer vos modifications.</p>

Paramètre	Description
	Autrement, cliquez sur Annuler .

Gérer les bureaux

Cet écran vous permet de créer, de modifier et de supprimer des bureaux où des réclamations sont traitées.

ACCUEIL > GÉRER LES BUREAUX

—Bureaux d'échange—

Ajouter nouveau

	Code	Nom
Modifier	ESAINQ	CYT ESPAGNE - INQUIRY CENTER

—Bureaux locaux—

Ajouter nouveau

	Code	Nom
Modifier Supprimer	ES	OFFICE 1
Modifier Supprimer	ES - 2	OFFICE 2

Procédure

Pour ajouter un nouveau bureau :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau** pour ajouter un nouveau bureau (bureau central ou local).

ACCUEIL > AJOUTER/MODIFIER UN BUREAU

Code du bureau

Nom

Bureau local

Fuseau horaire

Bureau Parent

Adresse postale

Adresse e-mail

Téléphone

Télécopie

Jours non ouvrables


	Jours fériés (dd.mm.yyyy)(*)	Weekend
Modifier		Samedi,Dimanche

(*) Ajouter plusieurs dates séparées par des virgules, à savoir: 10.01.2017, 15.05.2017, 23.10.2018

[Afficher les années précédentes](#)

[Enregistrer](#)

2. Saisissez le code, le nom, le fuseau horaire et le bureau parent pour les bureaux locaux uniquement (voir la remarque ci-dessous). Saisissez l'adresse postale, l'adresse électronique, les numéros de téléphone et de télécopie et les jours non ouvrables des bureaux de poste, si ces données sont différentes de celles spécifiées pour l'organisation dans son ensemble.

 **Remarque** : Si la case **Bureau local** est cochée (c'est-à-dire que vous ajoutez un bureau local), vous devez choisir un bureau principal dans la liste déroulante **Bureau Parent**. C'est le bureau qui sera utilisé pour rediriger les réclamations à destination et en provenance du bureau local (bureau local -> bureau principal pour les réclamations formulées et bureau principal -> bureau(x) local (locaux) pour les réclamations reçues).

3. Pour enregistrer ce nouveau bureau, cliquez sur **Enregistrer**.

Pour modifier les informations relatives à un bureau :

1. Cliquez sur le lien **Modifier** à côté du bureau dont vous souhaitez modifier les informations. L'écran Ajouter/modifier un bureau s'affiche.
2. Modifiez les informations relatives au bureau.
3. Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer un bureau :

1. Cliquez sur le lien **Supprimer** à côté du bureau que vous souhaitez supprimer. Un message vous invite à confirmer ou à annuler votre choix.
2. Cliquez sur **OK** pour supprimer le bureau de la liste.

Rapports de performance

Cet écran vous permet de suivre les performances en matière de traitement des réclamations dans l'organisation concernée par rapport aux normes spécifiées par l'administrateur UPU.

Seuls les rapports de performance des mois précédents peuvent être générés.

Procédure

1. Choisissez une **Période** (mois) et une **Année** pour le rapport.
2. Cliquez sur **Exécuter**. Le système affiche les résultats correspondants.

ACCUEIL > RAPPORTS DE PERFORMANCE

Période * Année *

Organisation	Délai O-L				Délai O-O				Délai Origin				Délai O-C				Délai O-L				Délai destination			
	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité	Total	Dans les délais	En retard	Efficacité

Voici la description des champs affichés dans le rapport :

- Délai Origin : réclamations provenant de l'organisation concernée.
 - Délai O-L : réclamations provenant de l'organisation concernée, traitées dans des bureaux locaux.
 - Délai O-O : réclamations provenant de l'organisation concernée, traitées dans des bureaux d'échange.

- Délai Destination : réclamations adressées à l'organisation concernée.
 - Délai D-O : réclamations adressées à l'organisation concernée, traitées dans des bureaux d'échange.
 - Délai D-L : réclamations adressées à l'organisation concernée, traitées dans des bureaux locaux.

Fonctions d'opérateur postal

Accueil

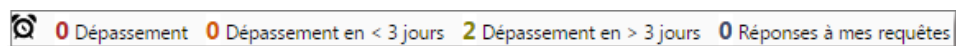
Si des droits d'**exploitation** vous ont été attribués, vous verrez, après vous être connecté au système, votre menu Accueil comme suit :



En haut de l'écran, on trouve des informations importantes tels que l'indication de l'utilisateur actuel, de l'organisation concernée et l'heure locale. Il y a également un lien pour la déconnexion aussi bien qu'un lien **Aide**, qui permet de d'afficher le [Guide FEIS à l'intention des utilisateurs postaux](#). A gauche, on a la fonction en cours.

La **barre d'actions**, disponible sur tous les écrans d'exploitation, permet à l'utilisateur de naviguer rapidement vers :

- les réclamations transmises pour enquête et dont le délai de traitement est déjà dépassé
- les réclamations transmises pour enquête et dont le délai de traitement échoit dans trois jours
- les réclamations transmises pour enquête et dont le délai de traitement est supérieur à trois jours
- les réclamations faites dans le bureau local et auxquelles il a été répondu récemment



Remarque : Voici les règles générales de validation applicables aux écrans nécessitant l'intervention de l'utilisateur :

1. Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque.

Nom d'utilisateur *

2. Si une formule est validée, les champs obligatoires qui n'ont pas de valeur inscrite sont mis en évidence en rouge avec un astérisque également en rouge après le nom du champ.

—Identifiant du mandat—

3. Des données non valides sont signalées par un point d'exclamation.

Année *


Gérer mes préférences

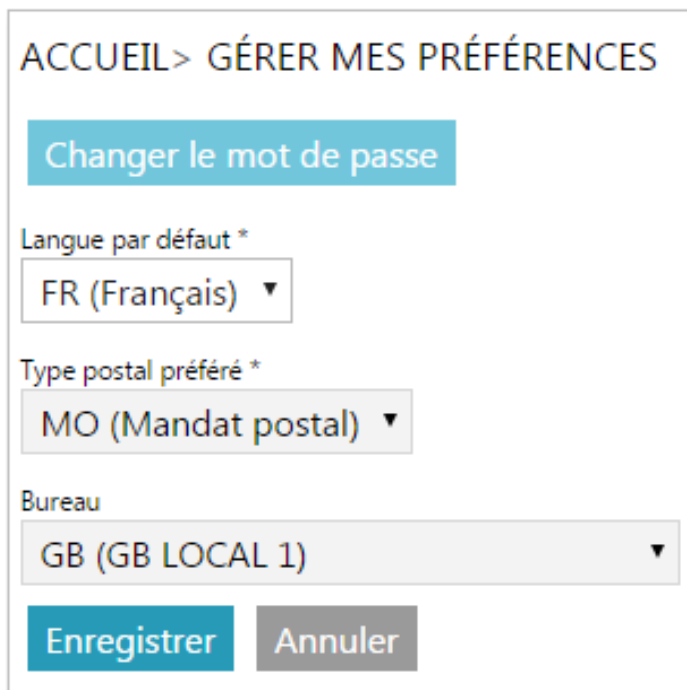
Cet écran vous permet de configurer les paramètres ci-dessous pour votre nom d'utilisateur FEIS :

- **Modifier le mot de passe** : vous permet de modifier votre mot de passe actuel.
- **Langue par défaut** : langue dans laquelle l'interface utilisateur FEIS sera affichée. Elle peut être différente de la langue par défaut de l'organisation (EN/FR/RU).

De plus, les paramètres ci-dessous définis par votre administrateur local sont affichés en tant que champs en lecture seule :

- **Type postal souhaité** : affiche l'indication **MO (Mandat)**.
- **Bureau** : il s'agit du bureau associé à votre nom d'utilisateur FEIS.

 **Important** : Avant de pouvoir accéder aux fonctions d'exploitation, un utilisateur doit être associé à l'un des bureaux de l'organisation postale concernée. L'association à un type de bureau donné peut être effectuée seulement par un utilisateur avec des droits d'administrateur local.



ACCUEIL > GÉRER MES PRÉFÉRENCES

Changer le mot de passe

Langue par défaut *

FR (Français) ▼

Type postal préféré *

MO (Mandat postal) ▼

Bureau

GB (GB LOCAL 1) ▼

Enregistrer Annuler

Vous pouvez créer une réclamation et la transférer à un autre bureau de votre organisation.

Procédure

1. Sur l'écran Créer une nouvelle réclamation, saisissez l'identifiant du mandat. Vous pouvez saisir jusqu'à 35 caractères.

Après cela, le FEIS affichera l'écran de saisie de la réclamation. Si votre organisation utilise IFS.post comme application de paiement et si votre administrateur a spécifié la valeur du paramètre **URL pour le service de recherche et suivi** en établissant les préférences de l'organisation, le bouton **Données du service de recherche et suivi disponibles concernant la requête** deviendra visible sur l'écran. Utilisez ce bouton pour préremplir les champs avec les informations relatives au mandat. Autrement, remplissez l'écran manuellement.

ACCUEIL > CRÉER UNE NOUVELLE RÉCLAMATION

—Identifiant du mandat—

J20AZAACHAGTN309000I OK

—Informations générales—

Données du service de recherche et suivi disponibles concernant la requête

Type de réclamation * Destination du mandat *

Etat actuel Origine de la réclamation Date de création

La réclamation se trouve maintenant dans CyT Espagne / OFFICE 1 CyT Espagne / OFFICE 1 22/09/2015

Nouveau

—Détails—

Informations sur la réclamation (à remplir au lieu d'origine)
Réponse à la réclamation (à remplir au lieu de destination)

Type de transmission *

Détails du mandat

Description *

Organisation d'origine * Service d'émission Identifiant interne

Montant transmis * Date* (jj/mm/aaaa)

Informations supplémentaires

Expéditeur du mandat

Nom * Adresse Compte

Bénéficiaire du mandat

Nom * Adresse Compte


Réclamation formulée par le client


Nom Adresse Contact

Les détails de la réclamation sont affichés sur deux tableaux ressemblant à la formule MP 2 :

- **Informations sur la réclamation** (à remplir au lieu d'origine)
- **Réponse à la réclamation** (à remplir au lieu de destination)

2. Complétez les informations suivantes au sujet de la réclamation :

Champ	Description
Type de réclamation	Type de réclamation : <ul style="list-style-type: none"> • MOCL (Réclamation) • MOIN (Demande de service) affiché comme valeur par défaut • MORE (Demande de remboursement)
Destination du mandat	Organisation de destination du mandat  Remarque : FEIS affiche uniquement la liste des destinations avec lesquelles votre organisation échange des mandats et des réclamations, dans la mesure où votre administrateur a précédemment configuré cette liste à l'aide de la fonction Gérer les préférences de l'organisation . Dans le cas contraire, toutes les destinations sont affichées.
Détails	Détails du mandat, conformément au formulaire MP 2. Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque (*).

 **Remarque** : Si le bureau de destination est également un utilisateur FEIS, le système affichera *Moyens électroniques* comme valeur par défaut dans le champ **Type de transmission**.

3. Faites défiler l'écran jusqu'au bouton concerné pour choisir le motif de la réclamation.

Motif de la réclamation

Code *

—Prendre de nouvelles mesures—

Envoyer

Commentaires

Sélectionner la prochaine partie domestique

Montrer la prochaine partie

Imprimer

Annuler

Vous pouvez choisir parmi les motifs suivants :

1. L'expéditeur déclare que le montant n'a pas été reçu.
 2. Le destinataire déclare que le montant n'a pas été reçu.
 3. Veuillez nous renvoyer le mandat postal pour remise à l'expéditeur.
 4. L'expéditeur souhaite savoir si le mandat postal a été payé au bénéficiaire.
 5. Autre
4. Pour joindre des documents justificatifs, cliquez sur le lien **Modifier**, sous l'onglet **Documents**. Parcourez le répertoire contenant le fichier à charger, sélectionnez votre fichier puis cliquez sur **Joindre un fichier**.

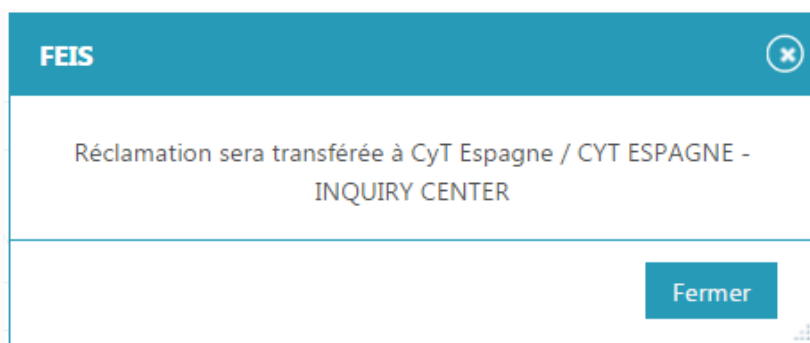
Documents		
	Pièce jointe	Observations
Mettre à jour Annuler	<input type="text" value="Choose File"/> Notes.docx <input type="button" value="Attach File"/>	
Modifier Supprimer		
Modifier Supprimer		

5. Une fois les informations relatives à la réclamation saisies, transférez la réclamation à un autre bureau interne. Vous pouvez saisir des informations complémentaires dans le champ **Commentaires** (facultatif), puis exécuter une action :
- **Sélectionner la prochaine partie domestique** – cliquez sur ce bouton pour sélectionner un bureau interne ; une fois le bureau local sélectionné, cliquez sur **Envoyer** pour transférer la réclamation. (👉 **Remarque** : Ce bouton ne s'affiche que si des bureaux locaux ont été définis pour votre organisation)

Acheminement vers la partie du régime intérieur
✕

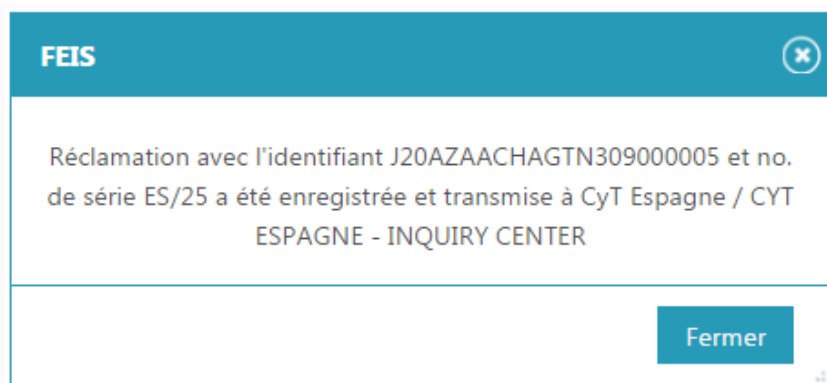
Sélectionner le bureau interne auquel la réclamation sera transmise

- **Montrer la prochaine partie** – cliquez sur ce bouton pour afficher le prochain bureau d'acheminement de la réclamation, si un bureau interne a été sélectionné.



- **Envoyer** – cliquez sur ce bouton pour créer la réclamation et l'envoyer à la destination suivante ; voici les destinations possibles :
 - le bureau central de réclamations de votre organisation
 - un autre bureau ou une autre partie domestique, si vous en avez sélectionné un(e)

FEIS vous informe du résultat de l'opération d'enregistrement et de la partie suivante à laquelle la réclamation a été transmise.

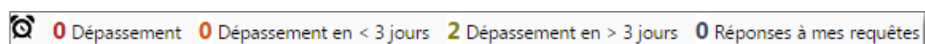


Vérifier une réclamation et effectuer une action

Les réclamations assignées au bureau et/ou à l'organisation à laquelle l'utilisateur appartient doivent être examinées et résolues ou transmises à une autre instance s'il n'est pas possible de les résoudre en l'état.

Procédure

1. Pour accéder aux réclamations assignées, vous pouvez utiliser la fonction **Vérifier une réclamation** et saisir l'identifiant du mandat (p. ex. le numéro d'identification de l'envoi postal). Vous pouvez aussi afficher la réclamation directement à partir de la **barre d'actions** :



Après le choix de la réclamation assignée, le FEIS affichera l'écran suivant :

ACCUEIL > VÉRIFIER UNE RÉCLAMATION

—Identifiant du mandat—

AAA343234FDG2333

—Informations générales—

Cette requête doit être traitée avant 03/10/2015

Données du service de recherche et suivi disponibles concernant la requête

Type de réclamation *	Destination du mandat *	Numéro de série
Réclamation	Canada Post	ES/14
Etat actuel	Origine de la réclamation	Date de création
La réclamation se trouve maintenant dans CyT Espagne / OFFICE 1	CyT Espagne / OFFICE 1	03/09/2015
Enquête en cours		

[Afficher historique](#) pour des renseignements complets sur cette réclamation

—Détails—

Informations sur la réclamation (à remplir au lieu d'origine)	Réponse à la réclamation (à remplir au lieu de destination)
<p>Type de transmission *</p> <p>Courrier ▼</p> <p>Détails du mandat</p> <p>Description *</p> <p>Espèces ▼</p> <p>Organisation d'origine * Service d'émission Identifiant interne</p> <p>ESA (CyT Espagne) <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>Montant transmis * Date* (jj/mm/aaaa)</p> <p>1.00 AED (UAE Dirham) 01 / 01 / 2015</p> <p>Informations supplémentaires</p> <p><input type="text"/></p>	

L'écran **Vérifier la réclamation** est composé de divers éléments permettant de traiter la réclamation plus rapidement et facilement.

- Délai de traitement de la réclamation – Le délai de traitement de la réclamation est affiché juste en dessous de la mention **Informations générales**. Si ce délai est échu, le texte est affiché en rouge. Si l'échéance s'approche (dans les trois prochains jours), il est affiché en orange.

- Historique – Si la réclamation a fait des allers et retours entre l'opérateur postal d'origine et celui de destination, le lien **Afficher historique** est affiché.

ACCUEIL > VÉRIFIER UNE RÉCLAMATION

—Identifiant du mandat—

AAA343234FDG2333

—Informations générales—

Cette requête doit être traitée avant 03/10/2015

Données du service de recherche et suivi disponibles concernant la requête

Type de réclamation *	Destination du mandat *
Réclamation	Canada Post
Etat actuel	Origine de la réclamation
La réclamation se trouve maintenant dans CyT Espagne / OFFICE 1	CyT Espagne / OFFI
Enquête en cours	

Afficher historique pour des renseignements complets sur cette réclamation

Ce lien est mis en évidence dans cette partie de l'écran pour accélérer le traitement de la réclamation. Cliquer dessus permet d'afficher l'historique des événements relatifs à la réclamation et le cheminement de celle-ci jusqu'à présent.

Historique

Historique de la réclamation avec identifiant postal AAA343234FDG2333 et numéro de série ES/14

—Événements liés à la réclamation—

Event Nm	Event Local Dt	User	User Location	Commentaires	Modification Details
Transmettre à la partie suivante	03/09/2015 08:00	cacentral	Canada Post/CAAINQ		Inquiry info Résolution modified <input type="button" value="Afficher détails"/>
Transmettre à la partie suivante	03/09/2015 07:56	espostman	CyT Espagne/ES		
Créer et transmettre à la partie suivante	03/09/2015 07:56	espostman	CyT Espagne/ES		

—Itinéraire de la réclamation—

CyT Espagne / OFFICE 1(OO) -> Canada Post / Canada Post - Inquiry Center(DOE) -> CyT Espagne / OFFICE 1(OO)

Vous pouvez également visualiser les détails de l'historique en cliquant sur le bouton

Afficher historique au bas de la page.

- Commentaires – Pour accélérer davantage la résolution de la réclamation, les derniers commentaires de l'opérateur postal transmetteur associés à la dernière action concernant la réclamation s'affichent, le cas échéant, sous la mention **Last comment from partner OD**. Cette ligne devient visible aussi bien pour l'opérateur postal d'origine que pour l'opérateur postal de destination à chaque fois qu'un nouveau commentaire est ajouté à la réclamation avant qu'elle ne soit transmise à la prochaine instance appropriée.

—Derniers commentaires de l'OD partenaire—

Réclamation vérifiée

—Prendre une nouvelle mesure—

Contester

Clôre

Commentaires

2. Pour répondre à la réclamation, cliquez sur l'onglet **Réponse à la réclamation** (à remplir au lieu de destination).

—Détails—

Informations sur la réclamation (à remplir au lieu d'origine)

Réponse à la réclamation (à remplir au lieu de destination)

Type de transmission

Référence externe

Résolution
Réponse à la réclamation *

Date

—Derniers commentaires de l'OD partenaire—
last time

—Prendre une nouvelle mesure—

Enregistrer

Commentaires

Sélectionner la prochaine partie domestique

Transférer

Montrer la prochaine partie

Imprimer

Afficher historique

Annuler

Réclamation précédente

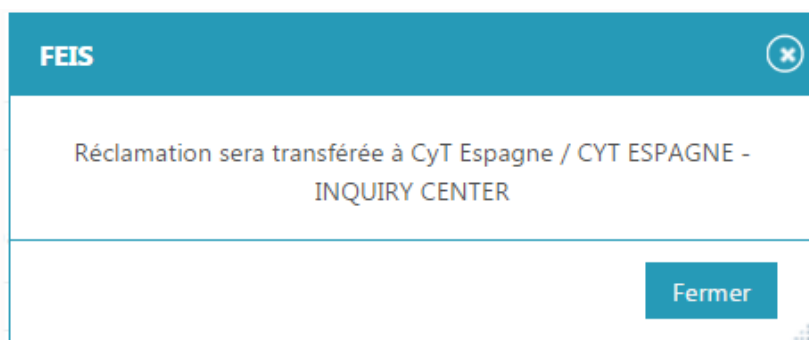
Prochaine réclamation


3. Si vous avez toutes les informations nécessaires pour traiter la réclamation, choisissez une réponse dans la liste déroulante **Réponse à la réclamation**. Vous pouvez choisir parmi les réponses suivantes :

Réponse à la réclamation	Description
1 (Mandat postal payé)	Le mandat a été payé au bénéficiaire. Saisissez la date de paiement.
2 (Mandat postal retourné)	Le mandat a été retourné au pays d'émission. Saisissez la date.
3 (Mandat postal payé dans le temps)	Le mandat a été inscrit au crédit du compte bénéficiaire. Saisissez la date de crédit.
4 (Mandat postal payé selon le taux d'échange)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
5 (Adresse incomplète)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
6 (Numéro de compte incorrect)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
7 (Nom de bénéficiaire incomplet)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
8 (Informations manquantes)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
9 (Mandat postal non reçu)	Le mandat n'est pas arrivé au bureau postal ou au bureau de chèques postaux. Saisissez le nom de bureau.
10 (Le client n'a pas pu fournir une pièce d'identité valable)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .
11 (Mandat postal en cours de paiement)	Le mandat est en cours de traitement au bureau postal ou bureau de chèques postaux. Saisissez le nom de bureau.
12 (Mandat postal remboursé à l'expéditeur)	Le mandat a été retourné au pays d'émission. Saisissez la date.
13 (Erreur acceptée - montant à retourner lors du prochain règlement)	Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires .

Réponse à la réclamation	Description
14 (Autre)	<p>supplémentaires.</p> <p>Saisissez les informations supplémentaires dans le champ Informations supplémentaires.</p>

- Pour exécuter d'autres tâches avant de choisir une action, utilisez les boutons disponibles :
 - **Imprimer** : permet d'imprimer le formulaire de réclamation (p. ex. MP 2)
 - **Afficher l'historique** : permet d'afficher l'historique des événements relatifs à la réclamation et le cheminement de celle-ci jusqu'à présent
 - **Annuler** : permet de supprimer les changements effectués sur l'écran et ramène l'utilisateur à l'écran précédent
 - **Réclamation précédente** : affiche la réclamation précédente
 - **Réclamation suivante** : affiche la réclamation suivante
- Choisissez une action à exécuter pour la réclamation :
 - **Enregistrer** : la réclamation sera simplement actualisée, mais restera assignée à votre bureau/organisation.
 - **Sélectionner la prochaine partie domestique** : cliquez pour sélectionner un bureau au sein de votre organisation.
 - **Transférer** : permet de transférer la réclamation.
 - **Afficher la prochaine partie** : cliquez sur ce bouton pour confirmer la partie domestique de votre organisation à laquelle la réclamation doit être transférée.



 **Remarque** : Seuls les utilisateurs possédant des droits d'utilisateur avancé peuvent répondre à une réclamation et la renvoyer à l'organisation qui l'a créée. Voir « Fonctions d'utilisateur avancé » à la page 29

Rechercher les réclamations

Utilisez la fonction **Rechercher les réclamations** pour effectuer des recherches concernant les réclamations faites dans votre bureau/organisation.

Procédure

1. Saisissez vos critères de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

ACCUEIL > RECHERCHER RÉCLAMATIONS

Poste de destination

Montrer uniquement les réclamations attribuées à mon bureau/organisation
 Montrer uniquement les réclamations en cours d'investigation
 Montrer uniquement les réclamations qui ont été traitées
 Montrer uniquement les réclamations closes

Identifiant postal

Numéro de série de la réclamation


Créé après la date
 / /

Rechercher

Résultats de la recherche

	Ident Postal	N° de la Réclamation	DT Création	Origine de la Réclamation	État de la Réclamation	Type de Réclamation	Partie actuelle	DT délai
Sélectionner	1234567	NZ -2/1	17/09/2015 00:48	NZ POST / OFFICE 2	Répondu	MOIN	NZ POST / OFFICE 2	17/10/2015 00:48
Sélectionner	ABC	NZ -2/2	17/09/2015 01:30	NZ POST / OFFICE 2	Répondu	MOIN	NZ POST / OFFICE 2	17/10/2015 01:30

2. Cliquez sur **Sélectionner** à côté de la réclamation de votre choix pour consulter les détails s'y rapportant.

 **Remarque** : Si la réclamation n'est actuellement pas assignée à votre bureau/organisation, vous ne pourrez pas la modifier.

Fonctions d'utilisateur avancé

Accueil

Si des droits d'exploitation avancée (**super-user**) vous ont été attribués, vous verrez, après vous être connecté au système, votre menu Accueil comme suit :



En haut de l'écran, on trouve des informations importantes tels que l'indication de l'utilisateur actuel, de l'organisation concernée et l'heure locale. Il y a également un lien pour la déconnexion aussi bien qu'un lien **Aide**, qui permet de d'afficher le [Guide FEIS à l'intention des utilisateurs postaux](#). A gauche, on a la fonction en cours. La barre d'actions permet à l'utilisateur de naviguer rapidement vers les réclamations.

En tant qu'utilisateur avancé, vous aurez accès à des fonctions supplémentaires :

- MAJ spéciale réclamation
- Actualiser réclamation papier
- Nouvelle réclamation papier

De plus, vous pouvez envoyer des réclamations directement au bureau central du partenaire de destination et répondre aux réclamations assignées à leur organisation, les contester ou les clore.

Remarque : Ce chapitre décrit uniquement les fonctions supplémentaires qui sont disponibles à un utilisateur avancé (**super-user**). Pour de plus amples explications sur les fonctions d'utilisateur de base, voir les « Fonctions d'opérateur postal » à la page 17.

Envoyer une réclamation au bureau central de destination

En tant qu'utilisateur avancé, vous pouvez envoyer une réclamation depuis le bureau d'origine (bureau local ou central) directement au bureau central de destination.

Procédure

1. Affichez les informations relatives à la réclamation assignée à votre bureau en utilisant la fonction **Vérifier la réclamation**, puis en saisissant l'identifiant du mandat ou en sélectionnant les réclamations concernées à partir de la **barre d'actions**. Vous pouvez également créer une nouvelle réclamation.
2. Cliquez sur **Envoyer**. Autrement, si vous souhaitez joindre un document à l'appui de la réclamation, cliquez sur le lien **Modifier** sous l'onglet **Documents** pour sélectionner le fichier concerné, avant de cliquer sur **Envoyer**.

Documents

	Pièce jointe	Observations
Modifier Supprimer		
Modifier Supprimer		
Modifier Supprimer		

—Prendre une nouvelle mesure—

Envoyer Commentaires Sélectionner la prochaine partie domestique

La réclamation est alors envoyée au bureau central de réclamations du partenaire de destination.

Envoyer une réclamation à un bureau n'exploitant pas le FEIS

Lorsque vous cliquez sur le bouton **Envoyer**, si le bureau de destination n'utilise pas le système FEIS, FEIS affiche un dialogue Envoyer le message électronique ou vous saisissez votre adresse électronique et celle de l'organisation de destination ainsi que le titre et le contenu du message électronique, et enfin que vous cliquez sur le bouton **Envoyer le message électronique**.

Envoyer le message électronique

La réclamation avec l'identifiant postal AB123456 et le numéro de série ES/31 a été enregistrée avec succès.
Veuillez envoyer la réclamation par message électronique à BangladeshPO / BangladeshPO - Inquiry Center.

Envoyer le message électronique

De

A

Titre

Contenu du courrier électronique

Bonjour,
Veuillez trouver ci-joint une réclamation

Issuing designated operator
Cyt Espagne
OFFICE 1 (ES)
office 1

INTERNATIONAL POSTAL MONEY ORDER SERVICE MP 2
(cf. TFP 6)

Fermer

Répondre à une réclamation

Vous pouvez répondre à des réclamations assignées à votre organisation et envoyer votre réponse au bureau d'origine qui a envoyé ou transmis la réclamation concernée. (soit le bureau local ou central).

Procédure

1. Chercher la réclamation à laquelle vous voulez répondre à partir de la fonction **Vérifier la réclamation** ou de la **barre d'actions**.

2. Cliquez sur l'onglet **Réponse à la réclamation (à remplir au lieu de destination)**, puis sélectionnez la **Réponse à la réclamation**.

—Détails—

Informations sur la réclamation (à remplir au lieu d'origine) Réponse à la réclamation (à remplir au lieu de destination)

Type de transmission

Référence externe

Résolution
 Réponse à la réclamation * Informations supplémentaires

—Prendre de nouvelles mesures—

Enregistrer Commentaires Sélectionner la prochaine partie domestique Montrer la prochaine partie
 Répondre Transférer

Imprimer Afficher historique Annuler

Réclamation précédente Prochaine réclamation

3. Cliquez sur **Répondre**. FEIS renvoie la réponse au bureau d'origine qui a créé la réclamation.

Contester ou clore une réclamation

Si vous recevez de la part de l'opérateur postal de destination une réponse à une réclamation que vous souhaitez contester, vous pouvez exécuter une action de type **Contester** pour formuler votre désaccord. De la même manière, si vous estimez que la réponse reçue de l'opérateur postal de destination est satisfaisante, vous pouvez exécuter une action de type **Clore** pour fermer la réclamation en question.

Procédure

1. Affichez la réclamation que vous souhaitez contester ou clore en utilisant la fonction **Vérifier la réclamation** puis en saisissant l'identifiant du mandat, ou en cliquant sur les réclamations concernées à partir de la **barre d'actions**.
2. L'onglet **Informations sur la réclamation (à remplir au lieu d'origine)** étant affiché par défaut, saisissez les éventuelles modifications à apporter à la réclamation.
3. Effectuez les actions souhaitées en utilisant les boutons disponibles :
 - **Contentieux** : cliquez sur ce bouton après avoir saisi vos commentaires à l'appui de votre réclamation dans le champ **Motif de la réclamation**. Autrement, le système affichera une erreur de validation. La réclamation sera alors retransférée à l'organisation de destination

et au bureau qui l'a traitée.

- **Clore** : cliquez sur ce bouton pour clore la réclamation si vous estimez que la réponse apportée par l'opérateur postal de destination est satisfaisante. Vous pouvez faire des commentaires facultatifs dans la champ **Commentaires**.

Motif de la réclamation

Code *

2 (Le bénéficiaire déclare que le montant n'a pas été reçu)

Manque de documentation

—Last comment from partner DO—
euillez vérifier

Prendre de nouvelles mesures

Contester Clore Commentaires

Montrer la prochaine partie

Imprimer Afficher historique Annuler

Réclamation précédente Prochaine réclamation

Actualiser une réclamation après transmission à un autre bureau

En règle générale, un opérateur ne peut plus modifier une réclamation au bureau de traitement de la réclamation après sa transmission au bureau suivant.


Cependant, si vous appartenez au groupe d'utilisateurs avancés, ou **super-user**, vous pouvez modifier une réclamation qui a été transféré à un autre bureau par la fonction **MAJ spéciale réclamation**, à condition que la réclamation n'ait pas encore été modifiée au bureau suivant.

Pour utiliser cette fonction, suivez la procédure décrite dans la section Vérifier la réclamation (voir « Vérifier une réclamation et effectuer une action » à la page 22) et cliquez sur **Transférer** pour retransférer la réclamation au même bureau qu'avant.

Nouvelle réclamation papier

Les réclamations reçues des organisations n'utilisant pas le FEIS ne sont pas disponibles dans le système et doivent être saisies manuellement.

Les organisations susmentionnées sont supposées envoyer leurs réclamations sur support papier (p. ex. formule MP 2 imprimée ou pdf).

 **Remarque** : À l'avenir, il sera possible pour les organisations n'utilisant pas le FEIS d'envoyer aux organisations l'utilisant des réclamations via eClaims.

Vous pouvez utiliser la fonction **Nouvelle réclamation papier** pour saisir les réclamations reçues de la part des utilisateurs n'exploitant pas le FEIS.


Cette fonction est similaire à la fonction **Créer une nouvelle réclamation** décrite dans le précédent chapitre.

Après cela, le FEIS affichera l'écran de saisie de la réclamation. Pour utiliser cette fonction, suivez la procédure décrite dans « Créer une réclamation » à la page 19. Entrez l'identifiant du mandat, et remplissez le formulaire à l'écran à partir du formulaire papier.

Actualiser une réclamation papier

Les réclamations formulées et transmises aux organisations n'utilisant pas le FEIS ne feront pas l'objet d'un retour d'information électronique automatique.

Les organisations susmentionnées sont supposées fournir leur retour d'information sur support papier (p. ex. formule MP 2 imprimée ou pdf).

 **Remarque** : À l'avenir, il sera possible pour les organisations n'utilisant pas le FEIS de fournir aux organisations l'utilisant un retour d'information via eClaims.

Vous pouvez utiliser la fonction **Actualiser réclamation papier** pour saisir le retour d'information reçu de la part des utilisateurs n'exploitant pas le FEIS.

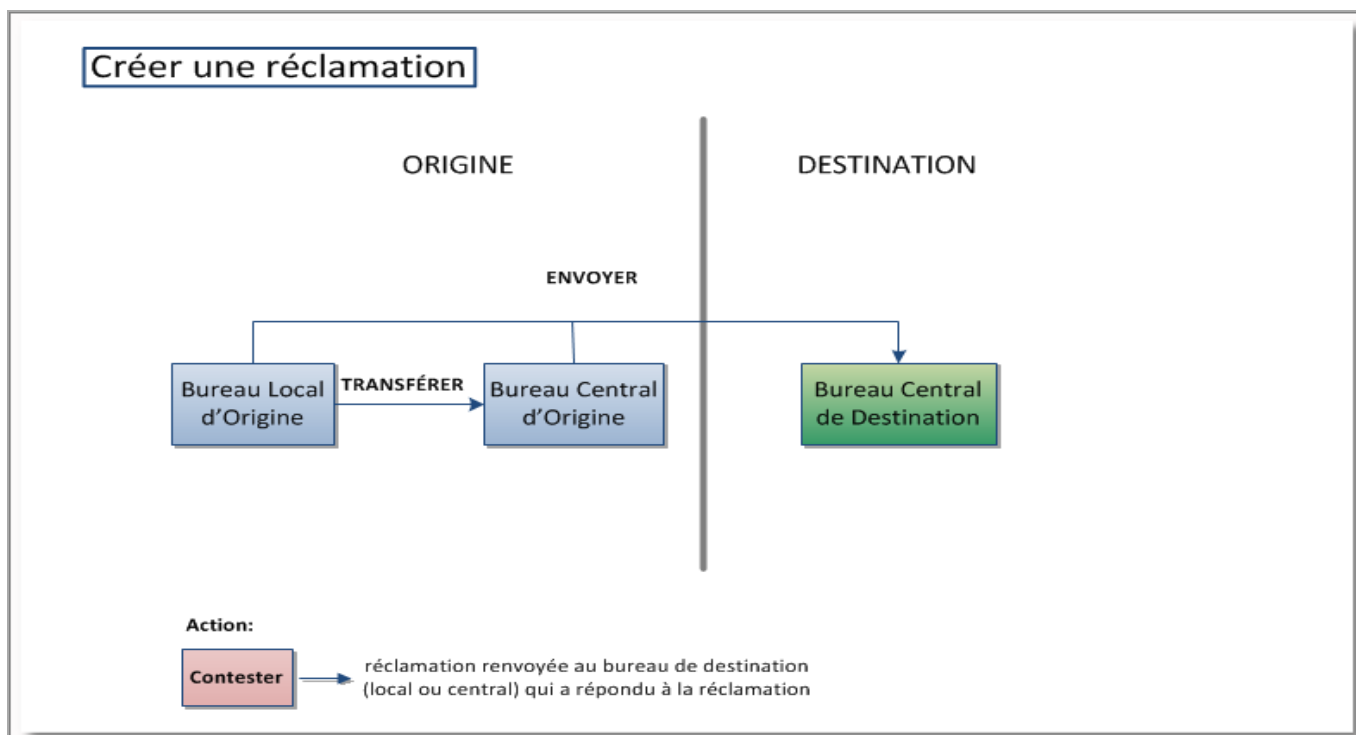
Pour utiliser cette fonction, suivez la procédure décrite dans la section Vérifier la réclamation (voir « Vérifier une réclamation et effectuer une action » à la page 22).

Cheminement des réclamations

Il s'agit ici de la transmission de la réclamation d'un bureau à un autre, à compter du moment de la création de la réclamation au bureau local d'origine jusqu'au moment où il y est répondu et où le dossier est clos.

Créer une réclamation

Lorsqu'une réclamation est créée dans FEIS par un opérateur du bureau local d'origine, elle est ensuite transférée au bureau central d'origine. Un utilisateur avancé du bureau central d'origine envoie alors la réclamation au bureau central de destination. Toutefois, si un utilisateur avancé est présent dans le bureau local d'origine, il peut envoyer directement la réclamation au bureau central de destination.



Par ailleurs, lors de la réception d'une réponse à une réclamation, si un utilisateur avancé exécute une action de type Contentieux, la réclamation est renvoyée au bureau ou à l'organisation de destination qui a répondu à la réclamation.

Répondre à une réclamation

Si au bureau de destination il y a un utilisateur avancé qui peut répondre à la réclamation, la réponse est renvoyé directement au bureau d'origine (local ou central) ou la réclamation a été créée. Si d'autres informations sont requises ou si la réclamation a été transférée à un bureau local dont les utilisateurs disposent uniquement de droits opérationnels, le bureau de destination peut transférer la réclamation à une autre partie domestique au sein de la même organisation.

