

### Comment envoyer un message ?

Pour transmettre un message à votre interlocuteur en agence, cliquez sur «Ecrire un message», puis :

- choisissez le destinataire à l'aide du menu déroulant ;
- indiquez l'objet de votre demande ;
- ajoutez si besoin, un ou plusieurs documents (pièces jointes) ;
- rédigez votre message ;
- cliquez sur «Envoyer».

### Comment répondre à un message ?

Dans « Messages reçus », ouvrez le message en cliquant sur le nom de l'expéditeur ou sur l'objet : le détail du message apparaît. Appuyez ensuite sur « Répondre » pour rédiger votre texte.

### Peut-on joindre un document ?

Vous avez la possibilité de joindre à votre message un ou plusieurs documents (tableau, lettre, document scanné...).

Certains formats sont interdits : \*.bat, \*.bin, \*.cmd, \*.com, \*.cpl, \*.dll, \*.exe, \*.hlp, \*.hta, \*.htt, \*.js, \*.jse, \*.lnk, \*.ocx, \*.ov?, \*.ole, \*.pif, \*.pl, \*.scr, \*.sh, \*.shs, \*.sys, \*.vb?, \*.vxd, \*.jar, \*.folder, \*.job, \*.asx, \*.ico, \*.ani, \*.cur, \*.386.

La taille maximum autorisée du (des) document(s) joint(s) à votre message est de 2 Mo.

### Comment est-on averti de nouveaux messages ?

Dès votre authentification dans votre Espace Client, le nombre de nouveaux messages est affiché directement à l'écran.

Vous pouvez également décider de recevoir, gratuitement, une alerte à l'adresse e-mail de votre choix lorsque votre agence vous envoie un message.

Pour cela, enregistrez au préalable votre adresse e-mail dans « Vos messages > Options de Messagerie ».

### La messagerie est-elle sécurisée ?

La messagerie Client permet d'échanger en toute sécurité et confidentialité.

Son environnement étant sécurisé, vous ne recevrez aucun e-mail frauduleux ou message intempestif.

### Est-il possible de rédiger un message sans l'envoyer immédiatement ?

Vous pouvez écrire un message et l'adresser à votre interlocuteur ultérieurement.

Dans « Ecrire un message », le bouton « Enregistrer comme brouillon » vous permet de conserver votre texte.

Vous récupérez ensuite votre message dans « Vos messages > Brouillons ». Il vous sera alors possible de le modifier, l'envoyer ou le supprimer.

### Est-il possible de personnaliser un message (police de caractère ou couleur, souligner des mots, etc.) ?

Non, le format de texte est prédéfini. Il n'est donc pas possible de personnaliser la rédaction d'un message.

#### Faut-il indiquer un objet à l'envoi d'un message ?

Pour envoyer un message, nous vous conseillons d'indiquer l'objet de votre message : les traitements et recherches en seront facilités.

#### Un message a été supprimé par erreur. Est-il possible de le récupérer ?

Lorsque vous demandez la suppression d'un message, celui-ci est automatiquement placé dans la Corbeille. Il vous est alors possible de le récupérer en sélectionnant dans le menu déroulant au bas du message « Déplacer vers... » puis choisissez le dossier dans lequel vous souhaitez le ranger.

#### Comment vider la corbeille ?

Vous pouvez définitivement supprimer les messages placés dans la Corbeille :

- En sélectionnant tous ou quelques messages à l'aide des cases à cocher associées
- En cliquant sur « Supprimer »
- En confirmant la demande de suppression en cliquant sur « Continuer »

#### En cas de réponse à un message, l'historique des échanges est-il restitué ?

Lorsque vous répondez à un message, le message d'origine est automatiquement repris. Vous avez cependant la possibilité de le supprimer ou de le modifier.

#### Comment savoir si un message a été correctement expédié ?

Pour vérifier que votre message a bien été envoyé, cliquez sur « Messages envoyés » : les messages correctement expédiés s'affichent.

Vous pouvez trier les messages envoyés par objet ou date : il vous suffit de cliquer sur la flèche dans le titre de la rubrique choisie.

#### Si le destinataire d'un message envoyé est en congés, que se passe-t-il ?

Votre message sera transféré à un autre interlocuteur de l'agence et votre demande sera traitée dans les mêmes conditions.

#### Peut-on modifier un message envoyé ?

Une fois votre message expédié, aucune modification ne peut être apportée. Vous devez, le cas échéant, envoyer un nouveau message et indiquer les corrections à apporter.

#### Comment archiver les messages ?

Vos messages sont systématiquement conservés dans votre messagerie Client. Vous pouvez choisir de les archiver et de les classer dans « Vos dossiers ».

#### Comment créer et gérer des dossiers ?

Cette fonctionnalité vous permet de classer vos messages par thèmes (par exemple : « Prêt immobilier », « Relevés de comptes », etc.) et de retrouver ainsi rapidement l'historique des échanges avec votre agence.

Pour créer un dossier, cliquez sur « Gérer vos dossiers > Créer un nouveau dossier », saisissez ensuite un nom de dossier puis terminez par « Enregistrer ».

Pour classer les messages situés dans « Messages reçus », « Messages envoyés » et « Corbeille » :

- sélectionnez en cochant le(s) message(s) à classer ;
- cliquez sur le menu déroulant au bas du message « Déplacer vers... » ;
- choisissez le dossier dans lequel vous souhaitez ranger votre message.

Comment savoir si la capacité d'archivage de la messagerie est atteinte ?

Quel est le volume de l'espace de stockage ?

Pour connaître l'espace utilisé dans votre messagerie Client, accédez à la rubrique « Occupation des dossiers ».

Sont Spécifiés :

- Le pourcentage d'occupation de l'espace de stockage
- Le nombre de messages par dossier

Quelles sont les demandes possibles par messagerie ?

Votre messagerie Client vous permet de prendre contact avec votre interlocuteur à tout moment pour :

- Prendre rendez-vous en agence
- Demander des informations sur un produit ou une offre
- Adresser des justificatifs
- Suivre vos demandes de prêts
- Recevoir une alerte d'édition d'un nouveau relevé de compte électronique, etc.

Quelles sont les demandes non recevables par messagerie ?

Les opérations suivantes sont impossibles par messagerie et ne seront pas prises en compte :

- Tout ordre de virement domestique ou international
- Toute demande d'ajout, de modification ou de suppression de comptes destinataires de virement
- Tout ordre de bourse
- Toute demande de modification de vos données personnelles (nom, adresse, coordonnées téléphoniques, etc.)

Tous les ordres de virements, de bourse, de nouveaux comptes destinataires de virement sont des fonctionnalités directement accessibles depuis votre Espace Client : il vous suffit donc de saisir en ligne votre demande.

Abonné(e) au service de relevés de compte en ligne, comment maintenant savoir qu'un nouveau relevé est arrivé ?

Vous continuez à recevoir dans votre nouvelle messagerie les mêmes informations qu'auparavant (avis de nouveau relevé de compte, etc.).