

## Instruction pour le remplissage de la domiciliation online

La procédure à suivre pour créer le mandat de domiciliation est la suivante :

- **Munissez-vous tout d'abord des informations suivantes :**

- Le numéro de compte IBAN qui sera débité régulièrement
- Votre numéro de Client chez Cociter
- Votre référence de Contrat chez Cociter

- **Création du compte**

Si c'est la première fois que vous utilisez le service Twikey, vous devrez tout d'abord créer un compte, dont le login sera votre adresse email habituelle. Pour cela :

- Rendez-vous sur <https://cociter.twikey.com>
- Sélectionnez le cas échéant votre langue maternelle, et
- Cliquez sur « mandat de domiciliation Cociter »
- Si c'est votre première expérience Twikey, cliquez à gauche sur « Rejoignez -Nous Maintenant », et
- Remplissez les données demandées (Nom, Prénom, Adresse, email, mot de passe, numéro de gsm, ...)
- Une fois ces informations introduites et validées, un email de confirmation vous sera envoyé. Vérifiez peut-être vos spams si vous ne recevez rien dans les quelques minutes qui suivent. Cliquez sur le lien repris dans l'email. Votre compte est alors créé. Il vous reste maintenant à compléter le mandat de domiciliation proprement dit.

- **Création du mandat de domiciliation**

- Rendez-vous de nouveau sur « [cociter.twikey.com](https://cociter.twikey.com) » et complétez sur la droite votre login (email) et mot de passe (étape précédente)
- Vous devrez alors compléter à ce stade :
  - Votre compte IBAN qui sera débité
  - Votre numéro de client Cociter
  - Votre référence de contrat chez Cociter
- Un « preview » du mandat apparait, et vous pouvez alors le signer de manière électronique en choisissant l'une des possibilités suivantes :
  - Carte d'identité électronique (un lecteur de carte d'identité est nécessaire)
  - Carte de banque (un lecteur de carte de banque est nécessaire)
  - SMS

- Une fois que votre mandat est créé et signé, un email de confirmation vous sera envoyé (dans les heures qui suivent) avec un fichier .pdf reprenant votre mandat
- Une fois que votre mandat est créé et signé, vous pouvez consulter les informations communiquées, et les adapter le cas échéant, en vous rendant sur [www.twikey.com](http://www.twikey.com) et en vous connectant avec vos login et mot de passe. En effet, cette interface vous permet de :
  - annuler votre contrat ou mandat au cas où vous souhaiteriez l'arrêter
  - changer de banque ou de numéro de compte
  - ou pour modifier toute autre information

**Si vous deviez rencontrer une difficulté d'ordre informatique, ou si vous avez une question spécifique sur les aspects bancaires, n'hésitez pas à contacter Jean-François Masure au 0496 42 99 21. Pour toute autre question, vous pouvez contacter les 2 Fabiennes, comme d'habitude !**

Pour autant que le mandat soit correctement signé, nous pourrons ensuite préparer les fichiers de prélèvement.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires. C'est important pour permettre l'amélioration continue du service que nous offrons.

Merci encore !

L'équipe Cociter

Unter den Linden 5/E/1 – 4750 Elsenborn  
[fabienne.mueller@cociter.be](mailto:fabienne.mueller@cociter.be) – Tel: 080 68 57 38

Rue de Barry, 20 – 7904 Pipaix  
[fabienne.marchal@cociter.be](mailto:fabienne.marchal@cociter.be) – Tel : 0472 97 54 27

**Jean-François Masure - Tél : 0496 42 99 21**

**COCITER SCRL**

[info@cociter.be](mailto:info@cociter.be) - [www.cociter.be](http://www.cociter.be)

