

# FAQ Izly

## Sommaire

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Pour bien commencer avec Izly</b> .....                                                         | <b>3</b>  |
| Izly, qu'est-ce que c'est ? .....                                                                     | 3         |
| La monnaie électronique, qu'est-ce que c'est ? .....                                                  | 3         |
| Qui peut ouvrir un compte Izly ? .....                                                                | 3         |
| Faut-il être client d'une banque en particulier pour avoir un compte Izly ? .....                     | 4         |
| Où télécharger l'application Izly ? .....                                                             | 4         |
| Avec quel l'équipement puis-je utiliser Izly ? .....                                                  | 4         |
| Comment vérifier la version de l'OS de mon téléphone ou la version de mon navigateur Internet ? ..... | 4         |
| Combien ça coûte ? .....                                                                              | 4         |
| Comment activer mon compte Izly ? .....                                                               | 5         |
| Comment désactiver mon compte ? .....                                                                 | 5         |
| Je n'ai pas reçu l'email d'activation .....                                                           | 5         |
| <b>2. Chargement et Virement</b> .....                                                                | <b>6</b>  |
| Comment recharger mon compte ? .....                                                                  | 6         |
| Comment recharger en espèces ? .....                                                                  | 6         |
| Comment faire un rechargement par carte bancaire ? .....                                              | 6         |
| Comment activer le rechargement par compte bancaire ? .....                                           | 6         |
| Comment faire un rechargement par compte bancaire ? .....                                             | 7         |
| Mes proches peuvent-ils recharger mon compte ? .....                                                  | 7         |
| Tout le monde a-t-il le droit de faire un rechargement par un tiers ? .....                           | 7         |
| Comment faire un rechargement par un tiers ? .....                                                    | 8         |
| Comment faire un rechargement par V.me? .....                                                         | 8         |
| Puis-je enregistrer plusieurs cartes bancaires ? .....                                                | 9         |
| Comment ajouter une carte bancaire ? .....                                                            | 9         |
| Est-on obligé d'enregistrer une carte bancaire pour utiliser le service ? .....                       | 9         |
| Quelles sont les cartes bancaires acceptées par Izly ? .....                                          | 9         |
| Puis-je utiliser une carte de paiement étrangère ? .....                                              | 9         |
| Quels sont les montants maximum et minimum de rechargement pour mon compte Izly ? .....               | 9         |
| Comment ajouter un compte bancaire ? .....                                                            | 9         |
| Est-on obligé d'enregistrer un compte bancaire pour utiliser le service ? .....                       | 10        |
| Comment récupérer l'argent de mon compte Izly ? .....                                                 | 10        |
| Y-a-t-il un montant minimum à atteindre avant de pouvoir récupérer son argent ? .....                 | 10        |
| Combien de temps faut-il pour avoir mon argent sur mon compte bancaire ? .....                        | 10        |
| <b>3. Transactions</b> .....                                                                          | <b>11</b> |

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Comment envoyer de l'argent ? .....                                                                        | 11        |
| Comment payer avec un QR code généré sur le web ? .....                                                    | 11        |
| Comment payer sur Internet ? .....                                                                         | 11        |
| Ai-je l'obligation d'être inscrit à Izly pour envoyer ou demander de l'argent? .....                       | 12        |
| Puis-je envoyer de l'argent à un contact qui ne possède pas de smartphone? .....                           | 12        |
| Puis-je envoyer de l'argent ou faire une demande à une personne n'ayant pas activé son compte Izly ? ..... | 12        |
| Puis-je envoyer de l'argent ou faire une demande à une personne non inscrite sur Izly ? .....              | 12        |
| Comment demander de l'argent ? .....                                                                       | 12        |
| Puis-je relancer une demande d'argent ? .....                                                              | 13        |
| Puis-je adresser une demande d'argent à plusieurs destinataires ? .....                                    | 13        |
| Comment payer avec Izly sur le campus ? .....                                                              | 13        |
| Comment mettre en opposition un QR Code ? .....                                                            | 14        |
| Comment puis-je prouver que j'ai payé ? .....                                                              | 14        |
| Puis-je revenir sur mon ordre de paiement ou le contester ? .....                                          | 15        |
| Puis-je faire un paiement si je n'ai pas de connexion réseau ? .....                                       | 15        |
| Puis-je prendre un appel pendant un paiement ? .....                                                       | 15        |
| Je n'ai pas activé mon compte Izly et quelqu'un m'a envoyé de l'argent, que dois-je faire ? .....          | 15        |
| Mon compte Izly peut-il avoir un solde négatif ? .....                                                     | 15        |
| <b>4. Gérez votre compte Izly .....</b>                                                                    | <b>15</b> |
| Comment modifier mon compte bancaire ? .....                                                               | 15        |
| Comment modifier ma carte bancaire ? .....                                                                 | 16        |
| Que faire si ma carte bancaire a été volée ou perdue? .....                                                | 16        |
| Comment modifier les informations de mon profil ? .....                                                    | 16        |
| Puis-je modifier mon numéro de téléphone depuis mon application mobile ? .....                             | 17        |
| Comment consulter le solde de mes compteurs (repas sociaux ou points de fidélité ...) ? .....              | 17        |
| Comment augmenter mes plafonds Izly ? .....                                                                | 17        |
| Puis-je changer de banque et conserver le service Izly ? .....                                             | 17        |
| Puis-je gérer mon compte Izly sans Smartphone ? .....                                                      | 17        |
| Est-ce que mes opérations Izly figurent sur mon relevé bancaire ? .....                                    | 18        |
| Comment suivre mes opérations Izly ? .....                                                                 | 18        |
| Puis-je modifier ma question ou réponse secrète ? .....                                                    | 18        |
| J'ai perdu mes identifiants Izly, que dois-je faire pour les récupérer ? .....                             | 18        |
| J'ai oublié mon code secret, que dois-je faire ? .....                                                     | 18        |
| Quelle procédure suivre si je change de modèle de téléphone mobile ? .....                                 | 18        |
| J'ai changé de numéro de téléphone mobile, que dois-je faire ? .....                                       | 18        |
| Comment mettre en opposition mes supports ? .....                                                          | 19        |
| Comment lever l'opposition de mes supports ? .....                                                         | 19        |
| A quoi sert la fiche contact et comment la consulter ? .....                                               | 19        |
| Comment bloquer un contact ? .....                                                                         | 20        |

|                                                                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Comment ajouter un contact à ses favoris ? .....                                                                                                                                                    | 20        |
| Quels sont les plafonds de paiement ? .....                                                                                                                                                         | 20        |
| En cas de réclamations qui puis-je contacter ? .....                                                                                                                                                | 21        |
| <b>5. Sécurité et Confidentialité.....</b>                                                                                                                                                          | <b>21</b> |
| Comment sécuriser l'utilisation de mon compte de monnaie électronique ? .....                                                                                                                       | 21        |
| Comment le service Izly est-il sécurisé ? .....                                                                                                                                                     | 22        |
| Que faire si quelqu'un vole mon téléphone mobile ? .....                                                                                                                                            | 22        |
| Que faire si finalement je retrouve mon téléphone mobile ? .....                                                                                                                                    | 22        |
| Si quelqu'un récupère mon numéro de téléphone mobile et mon code secret, puis-je faire opposition ? .....                                                                                           | 22        |
| Suis-je remboursé des opérations effectuées frauduleusement sur mon compte Izly suite au vol de mon téléphone mobile ou au piratage de mon numéro de téléphone mobile et de mon code secret ? ..... | 22        |
| Comment puis-je gérer mes paramètres de confidentialité ? .....                                                                                                                                     | 23        |
| Comment faire pour que mon numéro de téléphone soit visible ? .....                                                                                                                                 | 23        |
| Pourquoi dois-je saisir mon code secret pour des actions autres que l'envoi d'argent ? .....                                                                                                        | 23        |
| Comment résilier mon contrat ? .....                                                                                                                                                                | 23        |
| Comment mettre en opposition mon compte ? .....                                                                                                                                                     | 24        |
| Comment débloquer mon compte ? .....                                                                                                                                                                | 24        |

## 1. Pour bien commencer avec Izly

### Izly, qu'est-ce que c'est ?

Izly est un service permettant, à partir d'un compte de monnaie électronique, de payer, recevoir et transférer de l'argent instantanément avec son smartphone, sa carte étudiante ou par QR code.\*

**Le paiement par smartphone et QR code sera déployé ultérieurement dans les Restos' U & Cafétérias du Crous de Strasbourg.**

### La monnaie électronique, qu'est-ce que c'est ?

La monnaie électronique est une valeur monétaire stockée sous forme électronique sur un support (par exemple carte à puce, carte à piste, fonction intégrée à un téléphone portable, etc.) ou sur internet.

Elle est émise contre la remise de fonds (espèces, virement, opération carte...) pour la même valeur que ces fonds.

### Qui peut ouvrir un compte Izly ?

La souscription à Izly est réservée aux étudiants ou personnels enseignants et administratifs des Crous. L'éligibilité au service est réalisée par l'établissement d'enseignement rattaché au Crous.

Pour toutes les personnes inscrites par le Crous (Cf. ci-dessus) : Izly est accessible aux particuliers, de plus de 16 ans au jour de l'activation, résidents dans l'EEE (l'Espace Economique Européen comprend les 27 pays membres de l'Union Européenne plus le Lichtenstein, l'Islande et la Norvège) et possédant un compte bancaire libellé en euros dans une banque établie dans l'EEE.

Dernière mise à jour 02/07/2015

### **Faut-il être client d'une banque en particulier pour avoir un compte Izly ?**

Non, vous pouvez ouvrir un compte Izly, quelle que soit votre banque sous réserve qu'elle soit établie dans l'EEE (l'Espace Economique Européen).

### **Où télécharger l'application Izly ?**

L'application est téléchargeable gratuitement sur les stores Google Play, APP Store et Microsoft Store.

### **Avec quel équipement puis-je utiliser Izly ?**

Pour utiliser Izly à partir de l'application mobile vous devez posséder un Smartphone doté d'une connexion internet ; version minimale requise est Android 2.2 / Windows Phone 8 / iOS 7.0 pour un iPhone. Les téléphones doivent être équipés à minima d'une connexion 3G.

Pour utiliser Izly à partir de l'espace personnel du site internet Izly vous devez vous connecter depuis un ordinateur ou une tablette dotée d'une connexion internet et depuis l'un des navigateurs suivants :

- Safari (toutes versions)
- Opéra (toutes versions)
- Chrome (toutes versions)
- Firefox (toutes versions)
- Internet Explorer 8 (IE 8) et versions ultérieures.

### **Comment vérifier la version de l'OS de mon téléphone ou la version de mon navigateur Internet ?**

#### **Vous possédez un iPhone**

Sur l'écran d'accueil, cliquez sur l'icône « Réglages » et sélectionnez le menu « Général » puis « Informations ». La Version de votre iOS est indiquée dans ce menu. Les mises à jour de l'OS sont proposées dans le menu « Général »

#### **Vous possédez un Smartphone Android**

Dans l'écran d'accueil de votre smartphone, cliquez sur l'icône « Paramètres » et sélectionnez le menu « A propos ». La Version d'Android est indiquée dans ce menu. Les mises à jour de l'OS sont également proposées dans ce menu.

#### **Vous possédez un Smartphone Microsoft**

Dans l'écran d'accueil de votre smartphone, cliquez sur l'icône « Paramètres » et sélectionnez le menu « A propos de ». La Version d'Windows Phone est indiquée dans ce menu. La mise à jour du système est proposée dans le menu « Mise à jour du téléphone. »

#### **Vous utilisez un navigateur Internet**

Les versions des navigateurs sont disponibles dans la rubrique « A propos de.. » votre navigateur

### **Combien ça coûte ?**

L'utilisation du service est entièrement gratuit pour les étudiants et personnels enseignants et administratifs des Crous\*. Il n'existe aucun frais sur les transactions (envoi et réception d'argent,

Dernière mise à jour 02/07/2015

chargement du compte, virement vers sa banque, paiement d'un professionnel..) et aucun abonnement lié à l'utilisation du service. L'application mobile est téléchargeable gratuitement.

*\*Hors coûts liés à la connexion internet facturés par votre fournisseur d'accès à Internet ou votre opérateur de téléphonie mobile et hors frais de gestion de cinq euros facturés si votre compte est inactif depuis 18 mois.*

### **Comment activer mon compte Izly ?**

Votre Crous doit vous avoir déclaré comme ayant droit au service Izly. Vous recevrez alors un mail d'activation sur votre boîte mail universitaire vous permettant de confirmer votre inscription à Izly et contenant votre code secret temporaire. Si vous êtes détenteur d'une carte provisoire, vous recevrez le mail d'activation sur votre boîte mail personnelle.

#### **Depuis le mail « Activation de votre compte Izly »**

Cliquez sur le lien contenu dans le mail. Renseignez votre code secret temporaire et complétez le formulaire d'inscription. Confirmez votre inscription en saisissant le code secret envoyé par SMS ou email. Une fois validé, vous pourrez commencer votre navigation sur Izly.

#### **Depuis votre application Izly sur votre smartphone**

Cliquez sur le bouton «Activer mon compte». Renseignez votre numéro de mobile ou votre adresse email fournie par le Crous ainsi que le code secret temporaire présent dans le mail d'activation et complétez le formulaire d'inscription. Une fois validé, vous pourrez commencer votre navigation sur Izly.

### **Comment désactiver mon compte ?**

Votre Crous doit vous avoir inscrit au service Izly. Vous recevrez alors un mail confirmant votre inscription à Izly et contenant votre code secret temporaire.

#### **Depuis le mail « Activation de votre compte Izly »**

Cliquez sur le lien contenu dans le mail, vous êtes alors dirigé sur le formulaire d'inscription. Cochez la case « Je refuse de m'enregistrer au service Izly » en bas de page, sous le bouton «Valider». Une fenêtre de confirmation de désactivation de votre compte apparaît. Confirmez votre choix. Votre compte est désactivé. Vous pourrez le réactiver sur simple demande auprès de votre Crous.

#### **Depuis votre application Izly sur votre smartphone**

Cliquez sur le bouton « Activer mon compte ». Renseignez votre numéro de mobile ainsi que le code secret temporaire présent dans le mail d'activation. Cochez la case « Je refuse de m'enregistrer au service Izly en bas de page, sous le bouton «Valider ». Une fenêtre de confirmation de désactivation de votre compte apparaît. Confirmez votre choix. Votre compte est désactivé. Vous pourrez le réactiver en le demandant à votre Crous.

### **Je n'ai pas reçu l'email d'activation**

Nous vous invitons à vérifier votre boîte spam. Si malgré tout vous ne l'avez pas reçu contactez votre Crous : [assistance-izly@crous-strasbourg.fr](mailto:assistance-izly@crous-strasbourg.fr)

## 2. Chargement et Virement

### Comment recharger mon compte ?

Vous pouvez recharger votre compte de plusieurs manières :

- CB (Visa MasterCard) – Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question [Comment faire un rechargement par carte bancaire ?](#)
- RIB (Prélèvement SEPA) – Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question [Comment faire un rechargement par compte bancaire ?](#)
- Tiers - Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question [Comment faire un rechargement par un tiers ?](#)
- V me : Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question [Comment faire un rechargement par V.me ?](#)
- espèces : Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question [Comment recharger en espèces ?](#)

### Comment recharger en espèces ?

**Cette fonctionnalité n'est pas encore déployée au Crous de Strasbourg.** Si votre Crous le permet, vous pouvez recharger votre compte Izly en vous rendant directement auprès d'une caisse qui permet le rechargement en espèce. Passez votre badge, donnez les fonds à l'opérateur qui chargera ensuite votre compte Izly du montant souhaité (dans la limite des plafonds autorisés). Nous vous invitons à contacter votre Crous pour plus de détails sur la procédure.

### Comment faire un rechargement par carte bancaire ?

Vous pouvez recharger votre compte depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel. Au préalable vous devez avoir ajouté une carte bancaire à votre compte Izly. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment ajouter une carte bancaire ?](#)

Vous pouvez utiliser une carte prépayée achetée en bureau de tabac si c'est une carte 3D secure.

#### Depuis l'application Izly

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur « Recharger mon compte » puis sur « rechargement CB ». Choisissez le montant que vous souhaitez verser sur votre compte Izly, puis validez. Pour finaliser le chargement saisissez votre code secret à 6 chiffres.

#### Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly

Cliquez sur « Recharger mon compte » dans le menu de gauche de la page d'accueil puis sur « rechargement CB ». Choisissez le montant que vous souhaitez verser sur votre compte Izly et validez. Pour finaliser le chargement saisissez le code de sécurité reçu sur votre téléphone mobile.

Votre compte sera crédité en temps réel.

### Comment activer le rechargement par compte bancaire ?

Vous devez tout d'abord faire activer la fonctionnalité de rechargement par compte bancaire depuis votre espace personnel. Il n'est pas possible de le faire depuis votre mobile. Au préalable vous devez

Dernière mise à jour 02/07/2015

avoir ajouté un compte bancaire à votre compte Izly. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment ajouter un compte bancaire ?](#)

Rendez-vous dans le menu de, cliquez sur « Recharger mon compte » puis sur « rechargement par compte bancaire ». Vous devez d'abord valider le compte de dépôt que vous avez associé à votre compte Izly :

- Izly doit procéder à la vérification de votre compte bancaire. Pour cela, nous allons envoyer un virement SEPA d'un montant d'un centime vers votre compte bancaire. Le libellé du virement contient un code à 4 chiffres.
- Cliquez sur le bouton « procéder à la vérification de mon compte » pour valider l'envoi du versement.
- Une fois le code à 4 chiffres contenu dans le libellé du virement connu, vous pourrez cliquer de nouveau sur « Recharger mon compte » puis sur « rechargement par compte bancaire ». Indiquez le code à 4 chiffres, cocher la case de validation du mandat de prélèvement puis cliquez sur « Continuer ».
- La phase d'activation du rechargement par compte bancaire a été réussie avec succès.

### **Comment faire un rechargement par compte bancaire ?**

Vous pouvez recharger votre compte depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel. Au préalable vous devez avoir :

1/ enregistré un compte bancaire dans votre compte Izly. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment ajouter un compte bancaire ?](#)

2/ validé le mandat de prélèvement. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment activer le rechargement par compte bancaire ?](#)

### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur « Recharger mon compte » puis sur « rechargement par compte bancaire ». Choisissez le montant que vous souhaitez verser sur votre compte Izly, puis validez. Pour finaliser le chargement saisissez votre code secret à 6 chiffres.

### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur « Recharger mon compte » dans le menu de gauche de la page d'accueil puis sur « Rechargement par compte bancaire ». Choisissez le montant que vous souhaitez verser sur votre compte Izly, puis validez. Pour finaliser le chargement saisissez le code de sécurité reçu sur votre téléphone portable.

### **Mes proches peuvent-ils recharger mon compte ?**

Oui, Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment faire un rechargement par un tiers ?](#)

### **Tout le monde a-t-il le droit de faire un rechargement par un tiers ?**

Non, pour pouvoir faire une demande de rechargement par un tiers, vous devez avoir validé votre dossier règlementaire. Pour savoir comment faire rendez-vous sur la question [Comment augmenter mes plafonds Izly ?](#)

### **Comment faire un rechargement par un tiers ?**

Vous pouvez demander le rechargement de votre compte Izly à vos proches depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel à condition d'avoir validé votre dossier règlementaire. Pour savoir comment faire rendez-vous sur la question [Comment augmenter mes plafonds Izly ?](#)

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur «Recharger mon compte» puis sur « rechargement par un tiers ». Indiquez l'email de votre proche puis choisissez le montant que vous souhaitez demander. Vous pouvez ajouter un commentaire pour le destinataire, puis valider.

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur «Recharger mon compte » dans le menu de gauche de la page d'accueil puis sur « rechargement par un tiers ». Indiquez l'email de votre proche puis choisissez le montant que vous souhaitez demander. Vous pouvez ajouter un commentaire pour le destinataire, puis valider.

Un email contenant un lien vers le formulaire de paiement sera envoyé au destinataire de votre demande. Cette personne cliquera sur le lien reçu, devra valider des conditions générales d'utilisation (CGU) et sera dirigée vers le formulaire de paiement à l'adresse commençant par les éléments suivants : <https://mon-espace.izly.fr/PayInRequest/Form/id> Pour charger votre compte cette personne devra réaliser un paiement avec une carte bancaire 3D Secure (uniquement Visa ou MasterCard) adossée à un compte bancaire domicilié dans une banque de l'EEE. Nous vous invitons à indiquer un message personnel dans la demande afin que votre interlocuteur puis vérifier l'expéditeur. Une fois la procédure terminée, elle recevra un mail de confirmation de la transaction.

Vous serez également notifié du rechargement et votre compte sera crédité en temps réel.

### **Comment faire un rechargement par V.me?**

Vous pouvez recharger votre compte depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous sur la page d'accueil « Recharger » puis sur « V.me by Visa». Vous accédez ensuite au formulaire de rechargement où vous devez indiquer le montant du rechargement et valider

Vous êtes dirigé vers une page d'authentification V.me by Visa : renseignez vos identifiant V.me et votre code d'accès, puis validez. Sélectionnez la carte bancaire qui sera utilisée et validez. Un message de confirmation s'affiche avec un récapitulatif de l'opération. Vous serez notifié du rechargement.

#### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Cliquez sur «Recharger mon compte» dans le menu de gauche de la page d'accueil puis sur « V.me by Visa». Vous accédez ensuite au formulaire de rechargement où vous devez indiquer le montant du rechargement et valider. Vous êtes dirigé vers une page d'authentification V.me by Visa : renseignez

Dernière mise à jour 02/07/2015

vos identifiant V.me et code d'accès, puis validez. Sélectionnez la carte bancaire qui sera utilisée et validez. Un message de confirmation s'affiche avec un récapitulatif de l'opération. Vous serez notifié du rechargement.

### **Puis-je enregistrer plusieurs cartes bancaires ?**

Oui, vous pouvez enregistrer plusieurs cartes bancaires. Pour les reconnaître plus facilement nous vous proposons de les nommer, ainsi lors de votre prochain chargement vous pourrez aisément choisir celle qui convient.

### **Comment ajouter une carte bancaire ?**

Vous pouvez ajouter une carte bancaire à votre compte Izly depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur « Paramètres » puis sur «Mes cartes bancaires», saisissez votre code secret puis cliquez sur «Ajouter».

#### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Rendez-vous dans la rubrique « Paramètres » et cliquez sur «Ajouter une carte bancaire ».

### **Est-on obligé d'enregistrer une carte bancaire pour utiliser le service ?**

Non, vous n'êtes pas obligé d'enregistrer une carte bancaire pour utiliser le service. La carte bancaire est uniquement nécessaire si vous souhaitez l'utiliser pour recharger votre compte Izly.

D'autres moyens de rechargement sont à votre disposition, pour savoir lesquels rendez-vous à la question [Comment recharger mon compte ?](#)

### **Quelles sont les cartes bancaires acceptées par Izly ?**

Les cartes acceptées sont les Cartes Bleue, Visa et Mastercard enrôlées 3D Secure.

### **Puis-je utiliser une carte de paiement étrangère ?**

Oui, si votre carte de paiement (uniquement Visa ou MasterCard) est adossée à un compte bancaire ouvert dans un établissement établi dans l'Espace Economique Européen (les 27 pays membres de l'Union Européenne plus le Lichtenstein, l'Islande et la Norvège) et enrôlée 3D Secure.

### **Quels sont les montants maximum et minimum de rechargement pour mon compte Izly ?**

Les montants maximum et minimum de rechargement dépendent du mode de rechargement choisi.

- Rechargement CB : entre 30 et 250 €
- Rechargement par compte bancaire : entre 5 et 20
- Rechargement par un tiers : entre 30 et 250 €
- Rechargement V.me : entre 30 et 250€

### **Comment ajouter un compte bancaire ?**

Vous pouvez ajouter vos coordonnées bancaires (BIC / IBAN) de votre compte Izly depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### **Depuis l'application Izly**

Dernière mise à jour 02/07/2015

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur « Paramètres » puis sur « Mon compte bancaire », saisissez votre code secret à 6 chiffres puis cliquez sur « Modifier ».

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Rendez-vous dans la rubrique « Paramètres » puis sur « Modifier mes coordonnées ».

#### **Est-on obligé d'enregistrer un compte bancaire pour utiliser le service ?**

Non vous n'êtes pas obligé d'enregistrer instantanément votre compte bancaire, vous pouvez l'enregistrer quand vous le souhaitez. Néanmoins, ce dernier est nécessaire pour vous faire rembourser le solde de votre compte de monnaie électronique. Pour plus d'information rendez-vous sur la question : [Comment récupérer l'argent de mon compte Izly ?](#) Il peut également vous servir pour recharger votre compte, pour plus d'information rendez-vous sur la question : [Comment faire un rechargement par compte bancaire ?](#)

#### **Comment récupérer l'argent de mon compte Izly ?**

Vous pouvez récupérer l'argent de votre compte Izly sur votre compte bancaire depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel. Au préalable vous devez avoir indiqué vos coordonnées bancaires (BIC/IBAN). Pour savoir comment faire, rendez-vous sur les questions : [Comment ajouter un compte bancaire ?](#)

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur « Virer vers ma banque ». Choisissez le montant que vous souhaitez récupérer sur votre compte bancaire, puis validez. Saisissez ensuite votre code secret à 6 chiffres pour valider le virement.

#### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Cliquez sur « Virer vers ma banque » dans le menu de gauche de la page d'accueil. Choisissez le montant que vous souhaitez récupérer sur votre compte bancaire, puis validez. Un code de sécurité à 6 chiffres vous sera envoyé sur votre portable pour valider votre virement.

Pour savoir quand l'argent sera disponible sur votre compte bancaire, rendez-vous sur la question : [Combien de temps faut-il pour avoir mon argent sur mon compte bancaire ?](#)

#### **Y-a-t-il un montant minimum à atteindre avant de pouvoir récupérer son argent ?**

Non, vous pouvez récupérer le solde de votre compte de monnaie électronique à partir de 0,01 €

#### **Combien de temps faut-il pour avoir mon argent sur mon compte bancaire ?**

Si vous effectuez votre demande de virement avant 14h (heure de métropole), le virement sera émis le jour même et vous recevrez votre argent le lendemain sur votre compte bancaire.

Si vous effectuez votre demande de virement après 14h ou un jour non-ouvrable, votre virement sera émis le jour ouvré suivant et vous recevrez votre argent le lendemain sur votre compte bancaire.

Ex : une demande de virement effectuée le vendredi à 15h sera émise le lundi suivant et les fonds seront disponibles dès le mardi sur le compte bancaire.

### 3. Transactions

#### Comment envoyer de l'argent ?

Vous pouvez envoyer l'argent à vos proches inscrits sur Izly depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### Depuis l'application Izly

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur « Envoyer / Demander de l'argent » puis sur « Envoyer de l'argent ». Renseignez le destinataire ; pour cela vous devez indiquer soit son numéro de téléphone (vous avez accès au répertoire de votre téléphone), soit son e-mail. Saisissez ensuite le montant à envoyer et ajoutez, si vous le souhaitez, un commentaire à votre envoi d'argent. Une fois les champs saisis, cliquez sur « Valider », un écran récapitulatif s'ouvre, vérifiez le destinataire et le montant puis cliquez sur « Confirmer ». Saisissez votre code secret à 6 chiffres pour valider l'envoi d'argent.

#### Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly

Cliquez sur « Envoyer / Demander de l'argent » dans le menu de gauche de la page d'accueil, puis sur « Envoyer de l'argent ». Choisissez le montant que vous souhaitez envoyer. Indiquez le destinataire de votre envoi ; pour cela vous devez saisir soit son numéro de téléphone, soit son e-mail. Ajoutez, si vous le souhaitez, un commentaire à votre envoi d'argent. Pour finaliser votre envoi d'argent cliquez sur « valider » puis « confirmer ». Un code de sécurité à 6 chiffres vous sera envoyé sur votre portable pour valider votre envoi.

Le destinataire de votre envoi est immédiatement averti et son compte est rechargé en temps réel.

#### Comment payer avec un QR code généré sur le web ?

##### Cette fonctionnalité n'est pas encore déployée au Crous de Strasbourg

Depuis votre espace personnel accessible sur le site internet Izly: Cliquez sur « Générer des QR codes », dans le menu de gauche de la page d'accueil, puis cliquez sur le bouton correspondant au nombre de QR Codes que vous souhaitez générer. Une fenêtre apparaît alors avec le(s) QR code(s) généré(s). Dans la fenêtre affichée, un message indique la date et heure d'expiration du QR Code. Cliquez sur « Générer un PDF » ce qui vous permettra d'imprimer le ou les QR Codes pour ensuite les présenter devant le lecteur de la caisse située sur le lieu de restauration. Vous pourrez alors payer avec le QR Code si celui-ci n'a pas déjà été utilisé ou s'il n'est pas périmé.

Si vous perdez la page où sont imprimés vos QR code, vous devez, au plus vite les mettre en opposition. Pour savoir comment faire rendez-vous sur la question [Comment mettre en opposition un QR Code ?](#)

#### Comment payer sur Internet ?

Sur la page de paiement du site e-commerce, choisissez le moyen de paiement Izly. Si le montant de la transaction est inférieur à 20€, seul le code secret sera demandé. Si le montant est supérieur à 20€, vous recevez un mot de passe à usage unique sur votre téléphone:

Dernière mise à jour 02/07/2015

- Si vous avez installé et activé l'application Izly sur votre smartphone, vous recevez un push applicatif.
- Si vous ne possédez pas l'application mobile, la notification est envoyée par SMS.

Renseignez le mot de passe à usage unique dans la page web du site e-commerce et validez. Si vous avez téléchargé l'application, vous recevez un email résumant le montant de la transaction, la date de valeur et le nom du commerçant.

### **Ai-je l'obligation d'être inscrit à Izly pour envoyer ou demander de l'argent?**

Oui, vous devez avoir activé votre compte Izly pour envoyer ou demander de l'argent.

### **Puis-je envoyer de l'argent à un contact qui ne possède pas de smartphone?**

Si le destinataire de votre envoi est un utilisateur Izly, il recevra un SMS sur son téléphone mobile qui l'avertira de la réception d'argent. Il pourra alors se rendre dans son espace personnel sur Internet pour connaître le détail de l'envoi et utiliser l'intégralité des fonctionnalités du service.

### **Puis-je envoyer de l'argent ou faire une demande à une personne n'ayant pas activé son compte Izly ?**

Oui, vous pouvez envoyer de l'argent ou demander de l'argent à une personne inscrite à Izly qui n'a pas encore activé son compte. Cette personne recevra un SMS lui indiquant votre envoi et sera invitée à activer son compte. Dans le cas d'un envoi d'argent, le bénéficiaire aura 7 jours pour activer son compte Izly. S'il ne réalise pas l'opération dans les 7 jours, votre compte Izly sera recredité du montant envoyé.

[Pour plus d'information sur l'éligibilité au service IZLY rendez-vous sur la question : \*Qui peut ouvrir un compte Izly ?\*](#)

### **Puis-je envoyer de l'argent ou faire une demande à une personne non inscrite sur Izly ?**

Non, vous ne pouvez pas envoyer de l'argent ou faire une demande à une personne non inscrite sur Izly

### **Comment demander de l'argent ?**

Vous pouvez envoyer une demande d'argent depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur «Envoyer /Demander de l'argent» puis sur « Demande simple » si vous souhaitez faire un envoi à une personne ou sur « Collecte » si vous souhaitez faire un envoi à plusieurs personnes. Vous avez la possibilité d'envoyer une demande sans montant, dans ce cas-là vous laissez au destinataire / aux destinataires le choix du montant qu'il vous enverra / vous enverront. Dans le cadre d'une collecte vous avez la possibilité de choisir le motif de votre demande (cadeau commun, sortie, voyage ...). Vous avez aussi la possibilité de diviser ou non le montant saisi entre les participants. Vous avez enfin la possibilité d'indiquer si votre part est à décompter du montant saisi (en cochant « je participe »). Ensuite, vous devez indiquer le ou les destinataires en indiquant soit leur numéro de téléphone (vous avez accès au répertoire de votre téléphone), soit leur e-mail. Pour finaliser votre envoi d'argent cliquez sur «valider» puis

Dernière mise à jour 02/07/2015

«confirmer». Un code de sécurité à 6 chiffres vous sera envoyé sur votre portable pour valider votre demande d'argent.

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Cliquez sur «Envoyer / demandez de l'argent» dans le menu de gauche de la page d'accueil, puis sur «Demandez de l'argent ». Vous avez la possibilité d'envoyer une demande sans montant, dans ce cas-là vous laissez au destinataire / aux destinataires le choix du montant qu'il vous enverra / ils vous enverront. Dans le cadre d'une demande à plusieurs destinataires, vous avez la possibilité de choisir le motif de votre demande (cadeau commun, sortie, voyage ...). Vous avez aussi la possibilité de diviser ou non le montant saisi entre les participants. Vous avez enfin la possibilité d'indiquer si votre part est à décompter du montant saisi (en cochant « je participe »). Ensuite, vous devez indiquer le ou les destinataires en indiquant soit leur numéro de téléphone (vous avez accès au répertoire de votre téléphone), soit leur e-mail. Pour finaliser votre envoi d'argent cliquez sur «valider» puis «confirmer». Un code de sécurité à 6 chiffres vous sera envoyé sur votre portable pour valider votre demande d'argent. Validez et confirmez votre demande et saisissez votre code secret pour finaliser la transaction.

Les destinataires de votre demande seront immédiatement avertis.

### **Puis-je relancer une demande d'argent ?**

Oui, vous pouvez relancer une demande d'argent depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur «Demandes émises/reçues », saisissez votre code secret, puis dans l'onglet « Emises » choisissez la demande que vous souhaitez relancer et cliquez sur «relancer».

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Cliquez sur l'onglet «Demandes d'argent » choisissez la demande que vous souhaitez relancer et cliquez sur «relancer».

### **Puis-je adresser une demande d'argent à plusieurs destinataires ?**

Oui, vous pouvez adresser une demande d'argent à plusieurs destinataires depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment demander de l'argent ?](#)

### **Comment payer avec Izly sur le campus ?**

Pour payer, plusieurs possibilités:

**Par QR Code \* à la caisse des lieux de restauration de votre Crous \* Cette fonctionnalité n'est pas encore déployer au Crous de Strasbourg**

- Depuis l'application Izly : Cliquez sur le bouton « payer », ce qui génère automatiquement un QR Code à usage unique. Vérifier le montant qui s'affiche sur la caisse, présentez le QR Code

généralisé sur votre écran devant le lecteur de QR Code, attendez quelques instants puis le paiement est effectué.

- Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly : Cliquez sur le bouton « Générer des QR Codes », ce qui vous permet de générer 1 à 3 QR Code (le nombre de QR Code varie en fonction du choix du CROUS). Générez le PDF et imprimez le ou les QR Code(s). Validez le montant sur la caisse, présentez le QR Code imprimé, attendez quelques instants puis le paiement est effectué. Le QR Code n'est valable qu'une seule fois, avec une date de fin de validité indiquée lors de sa génération (par exemple : jusqu'au lendemain 14h).

### **Avec votre carte étudiant**

Présentez votre carte sur le lecteur de la caisse pour effectuer le paiement.

### **Comment mettre en opposition un QR Code ?**

Vous pouvez mettre en opposition vos QR Code depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur le menu « Paramètres » puis sur « Mes supports ». Vous verrez alors la liste de vos QR Codes. Cliquez sur le bouton de mise en opposition qui se trouve au niveau du QR Code souhaité. Saisissez votre code secret pour confirmer la demande d'opposition. L'opposition est immédiate

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur votre Nom Prénom en haut à droite de l'écran, descendez jusqu'à l'encart « Mes supports ». Vous verrez alors la liste de vos QR Codes. Cliquez sur le bouton de mise en opposition qui se trouve au niveau du QR Code souhaité. Saisissez le code envoyé par email pour confirmer la demande d'opposition. L'opposition est immédiate

### **Comment puis-je prouver que j'ai payé ?**

Tout d'abord, le destinataire de votre paiement reçoit une notification lui indiquant la réception du paiement.

Lorsque vous envoyez de l'argent depuis « Envoyer /Demander de l'argent » ou en réponse à une demande d'argent dans la rubrique « A payer » / « Reçus », un écran de confirmation s'affiche, à la fin du processus de paiement, indiquant la bonne réception de l'argent par le destinataire. Cet écran est également consultable dans votre historique accessible depuis de l'application et votre espace personnel sur le site internet Izly.

Enfin, un relevé mensuel d'opérations est disponible dans votre espace personnel.

Dans le cas où l'opération s'est déroulée hors ligne (c'est-à-dire sans connexion à Internet), elle sera rejouée sur votre compte lorsque la caisse ou vous serez à nouveau en ligne. Le débit peut donc apparaître après le paiement.

### **Puis-je revenir sur mon ordre de paiement ou le contester ?**

Non il n'est pas possible de revenir sur un ordre de paiement. C'est pour cela qu'après avoir validé l'écran de saisie des données nécessaires à l'envoi (montant et destinataire), vous disposez d'un écran de confirmation de votre ordre de paiement qui vous permet de vérifier les données saisies. Après cette confirmation, la saisie de votre code secret valide définitivement le paiement, ce dernier est irrévocable.

En revanche, vous pouvez effectuer une « Demande d'argent » au destinataire à titre de remboursement.

Lors d'un paiement sans confirmation (QR Code ou paiement avec votre carte étudiant par exemple) vous pouvez vous diriger vers le commerçant pour toute demande de remboursement.

### **Puis-je faire un paiement si je n'ai pas de connexion réseau ?**

Sans connexion réseau il vous est tout de même possible de payer en utilisant :

- un QR Code généré sur votre espace Web et imprimé ou sauvegardé au format PDF **Cette fonctionnalité n'est pas encore déployée au Crous de Strasbourg.**
- un QR code généré directement depuis votre mobile (cette fonctionnalité est disponible sans connexion réseau) **Cette fonctionnalité n'est pas encore déployée au Crous de Strasbourg.**
- votre support de paiement Crous (carte étudiant par exemple).

Pour toutes les autres fonctionnalités, Izly nécessite une connexion à internet.

### **Puis-je prendre un appel pendant un paiement ?**

Vous pouvez prendre un appel pendant votre paiement et le finaliser après avoir raccroché.

### **Je n'ai pas activé mon compte Izly et quelqu'un m'a envoyé de l'argent, que dois-je faire ?**

Si vous avez un compte Izly que vous n'avez pas activé, vous avez 7 jours pour l'activer et recevoir l'argent sur votre compte. Pour en savoir plus sur l'activation du compte Izly rendez-vous sur la question : [Comment activer mon compte Izly ?](#)

Si vous n'activez pas votre compte, l'argent sera rendu à l'utilisateur Izly qui vous l'a envoyé dans un délai de 7 jours après son envoi.

### **Mon compte Izly peut-il avoir un solde négatif ?**

Non, il vous est impossible d'effectuer un paiement ou un envoi d'argent d'un montant supérieur au solde de votre compte Izly. Le solde de votre compte Izly est d'ailleurs toujours visible sur votre application mobile Izly ou sur votre espace personnel sur le site internet Izly. Lorsque vous saisissez un montant supérieur à votre solde, il vous est proposé de recharger votre compte Izly pour pouvoir finaliser la transaction.

## **4. Gérez votre compte Izly**

### **Comment modifier mon compte bancaire ?**

Vous pouvez modifier vos coordonnées bancaires (BIC / IBAN) de votre compte Izly depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Dernière mise à jour 02/07/2015

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur « Paramètres » puis sur « Mon compte bancaire », saisissez votre code secret à 6 chiffres puis cliquez sur « Modifier ».

### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur l'onglet « Paramètres » puis sur « Modifier mes coordonnées ».

A la troisième modification de votre compte bancaire, une copie de votre RIB vous sera demandée.

### **Comment modifier ma carte bancaire ?**

Vous ne pouvez pas modifier votre carte bancaire. Vous pouvez seulement en changer le nom. Si vous souhaitez changer de carte bancaire, il vous faut supprimer la première carte bancaire et en ajouter une autre.

Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment ajouter une carte bancaire ?](#)

### **Que faire si ma carte bancaire a été volée ou perdue ?**

L'utilisation de votre compte Izly n'est pas dépendante de l'état de votre carte bancaire, vous pouvez continuer à utiliser votre compte Izly normalement. Nous vous invitons à supprimer la carte volée, perdue, mise en opposition, périmée et à en enregistrer une valide. Nous vous invitons également à mettre votre carte en opposition auprès de votre établissement bancaire.

Pour savoir comment modifier votre carte bancaire, rendez-vous sur la question : [Comment modifier ma carte bancaire ?](#)

### **Comment modifier les informations de mon profil ?**

Vous pouvez modifier vos informations de profil depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur votre Nom Prénom. Saisissez votre code secret à 6 chiffres et validez. Toutes vos informations personnelles sont listées. Modifiez les données, cliquez sur enregistrer pour valider la prise en compte des modifications. Seul le numéro de téléphone mobile n'est pas modifiable depuis l'application. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [J'ai changé de numéro de téléphone mobile, que dois-je faire ?](#)

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Cliquez sur votre Nom Prénom en haut à droite de l'écran. Toutes vos informations personnelles sont listées. Cliquez sur « modifier » au niveau de l'information que vous souhaitez changer. Modifiez le champ puis validez. Pour certains champs il vous sera demandé votre code secret à 6 chiffres avant de valider.

Des justificatifs d'identité, vous seront demandés si vous modifiez au moins un des éléments suivants (sur mobile ou sur le site internet Izly) :

- civilité, nom, prénom
- date de naissance
- adresse postal

Dernière mise à jour 02/07/2015

### **Puis-je modifier mon numéro de téléphone depuis mon application mobile ?**

Non, vous ne pouvez modifier votre numéro de téléphone mobile que depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly.

Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [J'ai changé de numéro de téléphone mobile, que dois-je faire ?](#)

### **Comment consulter le solde de mes compteurs (repas sociaux ou points de fidélité ...) ?**

**Cette fonctionnalité n'est pas encore déployée au Crous de Strasbourg.**

Si votre Crous utilise cette fonctionnalité, vous pouvez consulter le solde de vos repas sociaux ou points de fidélité depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur le menu « Historique » puis sur l'onglet « Compteurs ». Vous pourrez alors visualiser le solde du ou des compteurs (repas sociaux, points de fidélité, etc.) associés à votre compte Izly.

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur l'onglet « Historique ». Le tableau de compteurs est en bas de la page. Vous pourrez alors visualiser le solde du ou des compteurs (repas sociaux, points de fidélité, élargement, etc.) associés à votre compte Izly.

### **Comment augmenter mes plafonds Izly ?**

Vous pouvez augmenter vos plafonds de paiements depuis votre espace personnel

Cliquez sur votre Nom Prénom et cliquez sur le bouton « Augmenter mes plafonds ». Vérifiez vos données personnelles puis télécharger votre justificatif de domicile de moins de 3 mois et votre pièce d'identité valide. Notre service client vérifiera les informations transmises sous J+1 (ouvré) maximum et lèvera les plafonds sous réserve que la vérification soit positive.

Si vous aviez signé le mandat de prélèvement pour le rechargement par compte bancaire, celui-ci est annulé et il faudra initialiser un nouveau mandat de prélèvement. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Comment activer le rechargement par compte bancaire ?](#)

### **Puis-je changer de banque et conserver le service Izly ?**

Oui, Izly fonctionne quelle que soit votre banque sous réserve qu'elle soit établie dans l'EEE (l'Espace Economique Européen), vous devrez seulement modifier vos coordonnées bancaires et changer votre carte bancaire. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur les questions : [Comment modifier mon compte bancaire ?](#) et [Comment modifier ma carte bancaire ?](#)

### **Puis-je gérer mon compte Izly sans Smartphone ?**

Oui, à condition de posséder une connexion internet sur un ordinateur ou une tablette. Pour savoir comment faire, rendez-vous sur la question : [Avec quel l'équipement puis-je utiliser Izly ?](#)

### **Est-ce que mes opérations Izly figurent sur mon relevé bancaire ?**

Seules les opérations de rechargement de compte Izly (via carte bancaire, compte bancaire ou V.me) et de virement depuis votre compte Izly figureront sur votre relevé bancaire. Le détail des opérations ne sera visible que sur l'historique de votre compte Izly.

### **Comment suivre mes opérations Izly ?**

Le détail des opérations réalisées sur votre compte Izly est visible sur l'historique de votre compte depuis votre application mobile Izly ou votre espace personnel sur le site internet d'Izly.

### **Puis-je modifier ma question ou réponse secrète ?**

Vous n'avez actuellement pas la possibilité de modifier votre question ou réponse secrète. En cas de perte de vos identifiants, rendez-vous sur la question : [J'ai perdu mes identifiants Izly, que dois-je faire pour les récupérer ?](#)

### **J'ai perdu mes identifiants Izly, que dois-je faire pour les récupérer ?**

Vos identifiants Izly sont :

- votre numéro de mobile
- votre adresse e-mail sur laquelle vous avez reçu le lien d'activation de votre compte Izly
- votre pseudo.

Si vous avez perdus ces 3 identifiants merci de contacter votre Crous qui prendra en charge votre demande.

### **J'ai oublié mon code secret, que dois-je faire ?**

Si vous avez oublié votre code secret, vous devez cliquer sur « code secret oublié » accessible depuis l'écran de connexion de l'application mobile Izly ou de votre espace personnel sur le site internet Izly après avoir renseigné votre identifiant.

Nous vous enverrons un e-mail vous permettant de réinitialiser votre code secret. Cliquez sur le lien contenu dans l'e-mail, répondez à la question secrète que vous avez choisie lors de votre inscription et choisissez un nouveau code secret.

### **Quelle procédure suivre si je change de modèle de téléphone mobile ?**

Si vous changez de modèle de téléphone mobile, sans changer de numéro, téléchargez l'application sur votre nouveau téléphone et servez-vous en comme si c'était l'ancien.

Si vous avez également changé de numéro de téléphone, rendez-vous sur la question : [J'ai changé de numéro de téléphone mobile, que dois-je faire ?](#)

Pour savoir quel smartphone utiliser, rendez-vous sur la question : [Avec quel l'équipement puis-je utiliser Izly ?](#)

### **J'ai changé de numéro de téléphone mobile, que dois-je faire ?**

Vous pouvez modifier votre numéro de téléphone mobile depuis votre espace personnel.

Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly: Cliquez sur votre Nom Prénom en haut à droite de l'écran. Cliquez sur « Modifier » en face de votre numéro de téléphone mobile enregistré. Après avoir modifié votre numéro, vous recevrez un e-mail. Cliquez sur le lien et répondez ensuite à

Dernière mise à jour 02/07/2015

la question secrète que vous avez choisie lors de votre inscription. Un code secret va vous être envoyé sur le nouveau numéro, saisissez-le pour valider la prise en compte de la modification.

### **Comment mettre en opposition mes supports ?**

Vous pouvez mettre en opposition vos supports depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur le menu « Paramètres » puis sur « Mes supports ». Vous verrez alors la liste de vos supports de paiements Cliquez sur le bouton de mise en opposition qui se trouve au niveau de chaque support (carte(s), QR Codes actifs générés sur le Web). Saisissez votre code secret pour confirmer la demande d'opposition. La mise en opposition du support application téléphone n'est pas possible à partir du téléphone, cela est uniquement possible à partir de l'espace personnel.

Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly: Cliquez sur votre Nom Prénom en haut à droite de l'écran, descendez jusqu'à l'encart « Mes supports » Vous verrez alors la liste de vos supports de paiements. Cliquez sur le bouton de mise en opposition qui se trouve au niveau de chaque support (carte(s), téléphone, QR Codes actifs générés sur le Web). Saisissez le code envoyé par email pour confirmer la demande d'opposition.

### **Comment lever l'opposition de mes supports ?**

Vous pouvez lever l'opposition de vos supports depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur le menu « Paramètres » puis sur « Mes supports ». Vous verrez alors la liste de vos supports de paiements. Cliquez sur le bouton de levée d'opposition qui se trouve au niveau de chaque support (carte(s), QR Codes actifs générés sur le Web). Saisissez votre code secret pour confirmer la demande de levée d'opposition.

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur votre Nom Prénom en haut à droite de l'écran, descendez jusqu'à l'encart « Mes supports » Vous verrez alors la liste de vos supports de paiements. Cliquez sur le bouton de levée d'opposition qui se trouve au niveau de chaque support (carte(s), téléphone, QR Codes actifs générés sur le Web). Saisissez le code envoyé par email pour confirmer la demande de levée d'opposition.

### **A quoi sert la fiche contact et comment la consulter ?**

Vous pouvez visualiser une fiche contact depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

La fiche contact contient :

- Les informations que le contact a choisi de laisser visible aux autres utilisateurs de Izly (pour en savoir plus rendez-vous sur la question : [Comment puis-je gérer mes paramètres de confidentialité ?](#)).
- L'historique des transferts d'argent que vous avez effectués avec ce contact.

### **Depuis l'application Izly**

Vous pouvez afficher la fiche contact de deux façons :

- Si ce contact fait partie de vos favoris : rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur « Mes contacts ».
- Sinon cliquez sur sa photo de profil (ex : depuis votre fil d'actualité -en page d'accueil de votre application- ou depuis l'historique).

Pour afficher sa fiche contact vous devez insérer votre code secret.

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Rendez-vous dans la rubrique « Mes contacts » et cliquez sur « Consulter la fiche contact » du contact de votre choix.

### **Comment bloquer un contact ?**

Vous pouvez bloquer un contact depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Pour afficher un contact rendez-vous sur la question : [A quoi sert la fiche contact et comment la consulter ?](#) Une fois le contact choisi, cliquez sur le bouton en forme de « sens interdit» en haut à droite de la fiche contact pour le bloquer.

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Rendez-vous dans la rubrique « Mes contacts » et cliquez sur « Consulter la fiche contact » du contact de votre choix. Ensuite cliquez sur le en forme de « sens interdit» en haut à droite de la fiche contact pour le bloquer.

### **Comment ajouter un contact à ses favoris ?**

Vous pouvez ajouter un contact à vos favoris depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

### **Depuis l'application Izly**

Pour afficher un contact rendez-vous sur la question : [A quoi sert la fiche contact et comment la consulter ?](#) Une fois le contact choisi, cliquez sur le bouton en forme d'étoile en haut à droite de la fiche contact pour le mettre dans vos contacts favoris.

### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Rendez-vous dans la rubrique « Mes contacts » et cliquez sur « Consulter la fiche contact » du contact de votre choix. Ensuite cliquez sur le bouton en forme d'étoile en haut à droite de la fiche contact pour le mettre dans vos contacts favoris.

### **Quels sont les plafonds de paiement ?**

Les principaux plafonds d'utilisation du service Izly sont les suivants (pour plus de détails sur les plafonds d'utilisation Izly, cliquez sur votre Nom Prénom et cliquez sur le bouton « Augmenter mes plafonds ») :

Dernière mise à jour 02/07/2015

1/ Vous n'avez pas demandé la levée de vos plafonds :

Plafonds unitaires :

- Rechargement (tous modes de rechargement cumulés) : 2500€
- Paiements QR Code : 20€
- Virement vers la banque : 1000€
- Demande/ envoi d'argent à un professionnel : 500€
- Demande/ envoi d'argent à un particulier : 250€

Plafonds annuels

- Cumul des opérations sortantes (hors virement vers la banque) : 2500€
- Paiements QR Code : 2500€
- Virement vers la banque : 1000€
- Cumul des opérations entrantes (dont rechargement) : 2500€

2/ Vous avez demandé la levée de vos plafonds et fournit une pièce d'identité en cours de validité et un justificatif de domicile de mois de 3 mois :

Plafonds unitaires :

- Rechargement : 1500€
- Paiements QR Code : 20€
- Virement vers la banque : 15000€
- Demande d'argent : 500€
- Envoi d'argent : 500€

Plafonds annuels :

- Cumul des opérations sortantes (hors virement vers la banque) : 15000€
- Paiements QR Code : 15000€
- Virement vers la banque : 15000€
- Cumul des opérations entrantes (dont rechargement) : 15000€

Pour savoir comment lever vos plafonds : [Comment puis-je augmenter mes plafonds Izly ?](#)

### **En cas de réclamations qui puis-je contacter ?**

Toute demande d'information ou réclamation est à formuler auprès de votre Crous.

## **5. Sécurité et Confidentialité**

### **Comment sécuriser l'utilisation de mon compte de monnaie électronique ?**

Pour protéger la confidentialité de vos données et assurer la sécurité des opérations effectuées sur votre compte, Izly vous invite à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en interdisant l'accès à votre compte aux tiers non autorisés et en veillant à ne pas débrider votre smartphone. Vous ne devez pas communiquer votre code secret à un tiers, ni l'inscrire sur ou dans votre téléphone.

### **Comment le service Izly est-il sécurisé ?**

Toute l'information concernant la sécurité du service Izly est décrit dans la page Sécurité accessible via le pied de page de votre espace personnel

### **Que faire si quelqu'un vole mon téléphone mobile ?**

Vous devez faire opposition le plus vite possible à votre application mobile afin de bloquer votre accès à Izly sur ce téléphone.

La mise en opposition de votre application mobile peut être faite selon l'une des deux procédures suivantes :

- soit en contactant votre Crous
- soit sur votre espace personnel en cliquant sur votre prénom/nom dans le coin supérieur droit de la page. Cliquez sur « mettre en opposition » en face « d'application mobile » et suivez les instructions. Vous recevrez un code par email afin de valider votre demande. Vous recevrez un email de confirmation du blocage de votre mobile.

### **Que faire si finalement je retrouve mon téléphone mobile ?**

Le déblocage de votre application mobile peut être fait selon l'une des deux procédures suivantes :

- soit en contactant votre Crous
- soit sur votre espace personnel en cliquant sur votre prénom/nom dans le coin supérieur droit de la page. Cliquez sur « lever l'opposition » en face « d'application mobile » et suivez les instructions. Vous recevrez un email de confirmation du déblocage de votre mobile.

### **Si quelqu'un récupère mon numéro de téléphone mobile et mon code secret, puis-je faire opposition ?**

Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de votre code secret.

Si quelqu'un utilise frauduleusement votre numéro de mobile et votre code secret, vous devez faire opposition le plus vite possible afin de bloquer votre compte Izly. Pour savoir comment bloquer votre compte, rendez-vous sur la question : [Que faire si quelqu'un vole mon téléphone mobile ?](#)

### **Suis-je remboursé des opérations effectuées frauduleusement sur mon compte Izly suite au vol de mon téléphone mobile ou au piratage de mon numéro de téléphone mobile et de mon code secret ?**

Dès que vous avez connaissance d'une opération frauduleuse, vous devez, sans tarder, la notifier à Izly et ce, au plus tard, dans les 13 mois suivant la date de débit de votre compte Izly. La contestation doit être effectuée par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients de S-money, 28 villa de Lourcine 75014 Paris.

Izly vous rembourse les opérations frauduleuses effectuées :

- avant votre demande d'opposition, hors franchise de 150 euros à votre charge pour les opérations consécutives à la perte ou au vol de votre téléphone mobile effectuées avec votre identifiant et votre code secret. Cette franchise ne s'applique pas si l'opération non autorisée a été effectuée sans utiliser votre identifiant et votre code secret ou en détournant, à votre insu, votre téléphone et/ou votre identifiant et votre code secret.

- après la demande d'opposition, à l'exception de celles que vous avez effectuées.

Izly ne prend en charge aucune perte financière en cas de négligence grave de votre part ou en cas d'agissements frauduleux.

Dans le cadre des opérations de rechargement, si vous souhaitez contester un transfert de fonds vers Izly effectué par l'intermédiaire de votre carte, au motif que vous n'avez pas autorisé cette opération ou que cette dernière a été mal exécutée, vous devez adresser votre contestation à l'établissement de crédit teneur du compte bancaire impacté et/ou émetteur de la carte.

### **Comment puis-je gérer mes paramètres de confidentialité ?**

Avec Izly, vous avez la possibilité de gérer la confidentialité des données vous concernant. C'est vous qui choisissez les informations que vous souhaitez partager. Pour vous identifier, au moins l'un de vos identifiants doit être visible par tous les utilisateurs Izly parmi :

- votre adresse mail,
- votre pseudo,
- votre numéro de téléphone mobile.

Par défaut, vos prénom-nom sont visibles par tous les utilisateurs Izly (particuliers et professionnels). Vous pouvez modifier la visibilité de vos paramètres de confidentialité depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel.

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application puis cliquez sur « Paramètres » puis sur « paramètres de confidentialité » saisissez votre code secret et modifiez vos paramètres.

#### **Depuis votre espace personnel sur le site internet Izly**

Rendez-vous dans l'onglet « Paramètres » et cliquez-sur « Gérer les paramètres » puis modifiez vos paramètres.

### **Comment faire pour que mon numéro de téléphone soit visible ?**

Par défaut votre numéro de téléphone n'est pas visible par les utilisateurs Izly. Vous pouvez toutefois vous rendre dans vos paramètres de confidentialité et choisir de le rendre visible.

Pour savoir comment modifier vos paramètres de confidentialité, rendez-vous sur la question : [\*Comment puis-je gérer mes paramètres de confidentialité ?\*](#)

### **Pourquoi dois-je saisir mon code secret pour des actions autres que l'envoi d'argent ?**

La sécurité étant notre priorité nous avons choisi de vous demander, sur votre application Izly, de saisir votre code secret à chaque fois que des données dites «sensibles » sont affichées Par ex : vos données personnelles, l'historique des transactions, le détail des transactions effectuées avec l'un de vos contacts etc.

### **Comment résilier mon contrat ?**

Vous pouvez résilier votre contrat depuis votre espace personnel à condition d'avoir renseigné un compte de dépôt (BIC/IBAN).

### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur vos Noms-Prénoms en haut à droite de l'écran puis sur « Résilier » dans l'encart « Mon contrat ». Saisissez le code envoyé par email pour confirmer la demande de résiliation. La résiliation sera effective sous 7 jours ouvrés. A ce moment-là le solde du compte de monnaie électronique sera transféré sur votre compte de dépôt (BIC/IBAN) renseigné dans votre profil.

### **Comment mettre en opposition mon compte ?**

Vous pouvez mettre en opposition votre compte depuis votre application mobile ou depuis votre espace personnel

#### **Depuis l'application Izly**

Rendez-vous dans le menu de l'application, cliquez sur le menu « Paramètres » puis sur « faire opposition à mon compte ». Vous pouvez éventuellement saisir un motif, confirmez. Saisissez votre code secret pour confirmer la demande d'opposition.

#### **Depuis votre espace personnel sur le Site internet Izly**

Cliquez sur l'onglet « Paramètres » puis sur « faire opposition » dans l'encart « Sécurité ». Sélectionnez un motif, confirmez. Saisissez le code envoyé par email pour confirmer la demande d'opposition.

### **Comment débloquer mon compte ?**

Après avoir mis en opposition votre compte, connectez-vous sur le site Internet Izly ou l'application mobile. Un message vous informera que votre compte est bloqué. Vous recevrez alors un email contenant un lien de déblocage. Répondez à votre question secrète, définissez votre nouveau mot de passe puis validez. Vous serez alors dirigé vers la page de connexion pour que vous puissiez vous connecter à l'aide de votre identifiant et de votre nouveau mot de passe.

**Si vous n'avez pas trouvé de réponses à vos questions dans ce document,  
merci de contacter [assistance-izly@crous-strasbourg.fr](mailto:assistance-izly@crous-strasbourg.fr)**