

TABLEAU DE BORD ET COMPTES

Processus Simplifié
Pour Les Clients

1. CONNEXION

- . Utilisateurs particuliers et entreprises : Utilisez votre identifiant utilisateur et mot de passe pour vous connecter à l'application bancaire en ligne ou mobile.
- . Se souvenir de moi : Option disponible pour enregistrer les informations utilisateur pour les connexions futures.
- . Mot de passe oublié : Option disponible pour récupérer votre mot de passe.

2. TABLEAU DE BORD

■ Utilisateurs particuliers :

- . Mon portefeuille: Voir les actifs et passifs totaux.
- . Transactions récentes: Voir les 5 dernières transactions.
- . Liens rapides: Accéder aux paiements mobiles, paiements de factures et transferts.
- . Mes actions: Champ dynamique pour les actions requises.

■ Utilisateurs/ entreprises :

- . Comptes créditeurs et débiteurs: Résumé de tous les comptes créditeurs.
- . Approbations de paiement: Voir les approbations de paiement en attente.
- . Positions par devise: Afficher les positions par devise.

3. MON PROFIL

■ Utilisateurs particuliers :

- . Modifier le profil : Changer la photo de profil, mettre à jour l'identifiant utilisateur.
- . Résumé : Voir le nombre de comptes opérationnels, de prêts et de dépôts.
- . Paramètres : Changer le mot de passe, enregistrer les canaux.

■ Utilisateurs entreprises :

- . Modifier le profil : Changer la photo de profil, mettre à jour l'identifiant utilisateur.

- Compte principal : Modifier le compte principal.
- Paramètres : Changer le mot de passe, enregistrer les canaux.

4. GESTION DES COMPTES

■ Comptes opérationnels :

- Voir le solde : Vérifier le solde des comptes courants, d'épargne et découverts.
- Relevé de compte : Voir/télécharger/partager les relevés de compte.
- Plus d'actions : Ajouter des fonds, voir les instruments de compensation, demander une carte de débit.

■ Comptes de dépôt :

- Voir le solde : Vérifier le solde des comptes à terme, récurrents et flexibles.
- Relevé de compte : Voir/télécharger/partager les relevés de compte.
- Plus d'actions : Renouvellement automatique, annuler le renouvellement automatique, rupture de dépôt.

■ Comptes de prêt :

- Voir le solde : Vérifier le solde des comptes de prêt.
- Relevé de compte : Voir/télécharger/partager les relevés de compte.
- Plus d'actions : Simuler un remboursement anticipé, modifier la configuration du prêt.

5. SIMULATEURS DE PRODUITS

- Calculateur de modélisation de prêt : Calculer le remboursement de prêt avec ou sans paiement ballon.
- Calculateur de dépôt à terme : Calculer les rendements des plans de dépôt.

- Calculateur d'épargne : Calculer l'épargne avec des versements mensuels réguliers.
- Calculateur d'éligibilité au prêt : Déterminer l'éligibilité au prêt selon le revenu et les dépenses.

6. GESTION DE TRÉSORERIE D'ENTREPRISE

- Position de trésorerie : Voir tous les comptes, classés par type et devise.
- Détails des comptes : Voir les informations détaillées des comptes, y compris soldes et transactions.

7. APPROBATIONS EN ATTENTE (UTILISATEURS ENTREPRISES)

- Approbations financières : Approuver les transactions financières.
- Approbations non financières : Approuver les demandes de service et les approbations des contreparties.

2. MAINTENANCE DES BÉNÉFICIAIRES

Processus simplifié pour la gestion des bénéficiaires

1. Ajouter Un Bénéficiaire

- Bénéficiaires au sein de la banque :
 - Navigation : Bénéficiaires > Ajouter un nouveau bénéficiaire > Sélectionner le type de bénéficiaire > Bénéficiaire au sein de la banque.
 - Étapes :
 - Saisir et confirmer le numéro de compte.
 - Le système remplit automatiquement le nom du compte.
 - Saisir un surnom pour le bénéficiaire.
 - Continuer et autoriser avec OTP.
 - Message de succès ou échec affiché.

■ Bénéficiaires de paiements locaux :

- Navigation : Bénéficiaires > Ajouter un nouveau bénéficiaire > Sélectionner le type de bénéficiaire > Paiements locaux.

- Étapes :

1. Sélectionner la banque bénéficiaire dans le menu déroulant.
2. Saisir et confirmer le numéro de compte.
3. Saisir le nom du compte et un surnom.
4. Saisir l'adresse du bénéficiaire (obligatoire pour l'Ouganda).
5. Continuer et autoriser avec OTP.
6. Message de succès ou échec affiché.

■ Bénéficiaires Mobile Money :

- Navigation : Bénéficiaires > Ajouter un nouveau bénéficiaire > Sélectionner le type de bénéficiaire > Mobile Money.

- Étapes :

1. Sélectionner le réseau Mobile Money.
2. Saisir et valider le numéro mobile.
3. Le système remplit automatiquement le nom du compte.
4. Saisir un surnom pour le bénéficiaire.
5. Continuer et autoriser avec OTP.
6. Message de succès ou échec affiché.

■ Bénéficiaires internationaux :

- Navigation : Bénéficiaires > Ajouter un nouveau bénéficiaire > Sélectionner le type de bénéficiaire > International.

- Étapes :

1. Saisir le nom du compte et un surnom.
2. Saisir et confirmer le numéro de compte ou IBAN.
3. Sélectionner le pays du bénéficiaire.
4. Saisir le numéro de routage et l'adresse.
5. Continuer et autoriser avec OTP.
6. Message de succès ou échec affiché.

2. Voir Les Bénéficiaires

■ Utilisateurs particuliers :

- Navigation : Tableau de bord > Menu principal > Bénéficiaires.
- Fonctionnalités :
 1. Voir les transactions récurrentes/programmées.
 2. Initier des paiements ponctuels.
 3. Voir la liste des bénéficiaires avec options pour modifier, supprimer ou payer.
 4. Ajouter de nouveaux bénéficiaires.

■ Utilisateurs entreprises :

- Navigation : Menu principal > Bénéficiaires > Critères de recherche > Voir la liste des bénéficiaires.
- Fonctionnalités :
 1. Rechercher les bénéficiaires par nom, surnom ou numéro de compte.
 2. Voir la liste des bénéficiaires avec des options pour modifier, supprimer ou payer.

3. Modifier Le Bénéficiaire

- Navigation : Menu principal > Bénéficiaires > Vue liste > Sélectionner un bénéficiaire >

■ Plus d'actions > Modifier le bénéficiaire.

• Étapes :

- Utilisateurs particuliers : Modifier le surnom du bénéficiaire.
- Utilisateurs entreprises : Modifier le surnom et le type d'accès du bénéficiaire (Global/Local).

4. Supprimer Le Bénéficiaire

- Navigation : Menu principal > Bénéficiaires > Vue liste > Sélectionner un bénéficiaire > Plus d'actions > Supprimer le bénéficiaire.

• Étapes :

1. Sélectionner le bénéficiaire à supprimer.
2. Confirmer la suppression (suppression logique).
3. Note : La suppression n'est pas autorisée s'il y a des transactions en cours ou programmées.

3. PROCESSUS DE PAIEMENT DES FACTURES

Processus simplifié pour les paiements de factures

1. Enregistrer Un Facturier

■ Utilisateurs particuliers :

- Navigation : Factures > Voir les facturiers > Icône Plus > Sélectionner la catégorie du facturier > Sélectionner le facturier.

- Étapes :

1. Entrer un surnom pour le facturier.
2. Enregistrer et autoriser avec OTP.
3. Message de succès ou d'échec affiché.

■ Utilisateurs entreprises :

- Navigation : Paiements > Facturiers > Enregistrer un facturier.

- Étapes :

1. Sélectionner le facturier dans la liste déroulante.
2. Entrer un surnom et un numéro d'identification (ex. numéro de mobile, numéro de compteur).
3. Continuer et autoriser avec OTP.
4. Message de succès ou d'échec affiché.

2. Voir Les Facturiers

■ Utilisateurs particuliers :

- Navigation : Factures > Voir les facturiers.

- Fonctionnalités :

1. Voir la liste des facturiers enregistrés avec options d'édition ou de paiement.
2. Rechercher des facturiers par nom ou surnom.
3. Enregistrer de nouveaux facturiers via l'icône Plus.

■ Utilisateurs entreprises :

. Navigation : Paiements > Facturiers > Recherche.

. Fonctionnalités :

1. Voir la liste des facturiers enregistrés avec options de modification, paiement ou historique des paiements.
2. Rechercher des facturiers par nom ou surnom.
3. Enregistrer de nouveaux facturiers via le bouton Enregistrer.

3. Modifier Un Facturier

■ Utilisateurs particuliers :

. Navigation : Factures > Voir les facturiers > Plus d'actions du facturier > Modifier.

. Étapes :

1. Modifier le surnom du facturier.
2. Enregistrer et autoriser avec OTP.

■ Utilisateurs entreprises :

. Navigation : Paiements > Facturiers > Voir les facturiers > Plus d'actions du facturier > Modifier.

. Étapes :

1. Modifier le surnom du facturier.
2. Continuer et autoriser avec OTP.

4. Payer Une Facture

■ Facturier enregistré :

■ Utilisateurs particuliers :

. Navigation : Factures > Sélectionner les facturiers enregistrés dans l'onglet suggéré ou Voir les facturiers > Cliquer sur Payer sur la carte du facturier enregistré.

. Étapes :

1. Sélectionner le compte à débiter.
2. Saisir le montant.
3. Optionnellement, saisir une remarque.

5. Payer et autoriser avec OTP.

■ Utilisateurs entreprises :

- . Navigation : Paiements > Facturiers > Sélectionner le facturier > Payer.
- . Étapes :
 1. Sélectionner le compte à débiter.
 2. Saisir le montant.
 3. Optionnellement, saisir une remarque.
 4. Continuer et autoriser avec OTP.

● Paiement ponctuel :

■ Utilisateurs particuliers :

- . Navigation : Factures > Sélectionner la catégorie du facturier depuis l'onglet Paiement > Sélectionner le facturier.
- . Étapes :

1. Saisir l'identifiant.
2. Sélectionner le compte à débiter.
3. Saisir le montant.
4. Optionnellement, saisir une remarque.
5. Payer et autoriser avec OTP.

■ Utilisateurs particuliers :

- . Navigation : Paiements > Nouveau paiement > Sélectionner Initier un paiement de facture dans le type de paiement.
- . Étapes :

1. Sélectionner le facturier dans la liste déroulante.
2. Saisir le numéro d'identification et un surnom.
3. Sélectionner le compte à débiter.
4. Saisir le montant.
5. Optionnellement, saisir une remarque.
6. Continuer et autoriser avec OTP.

4. PROCESSUS DE PAIEMENTS GOUVERNEMENTAUX

Processus simplifié pour les paiements gouvernementaux

1. Initier Un Paiement De Taxe Gouvernementale

■ Utilisateurs particuliers :

- Navigation : Menu principal > Paiements > Initier un paiement de taxe gouvernementale.

■ Utilisateurs entreprises :

- Navigation : Menu principal > Paiements > Aperçu > Sélectionner Paiements gouvernementaux.

2. Saisir Les Détails De Paiement

• Étapes :

1. Numéro d'identification : Saisir le numéro d'ID/référence.
2. Valider : Cliquer sur valider pour récupérer les détails de la taxe.
3. Détails du paiement : Vérifier les informations récupérées (nom contribuable, montant total, date de paiement, etc.).
4. Montant : Le montant est récupéré automatiquement et par défaut.
5. Devise : La devise est récupérée automatiquement et non modifiable.
6. Payer depuis le compte : Sélectionner le compte débité parmi la liste des comptes opérationnels en devise locale.
7. Remarques : Facultatif, saisir des remarques pour la transaction.
8. J'accepte : Cocher la case pour confirmer que les informations sont correctes.
9. Continuer : Cliquer pour poursuivre (des validations sont effectuées pour les entreprises).
10. Page de confirmation : Vérifier les détails et frais (uniquement pour les entreprises).
11. Soumettre : Autoriser avec OTP et soumettre la transaction.
12. Recevoir une confirmation
 - Succès : Un message de succès avec un numéro de référence s'affiche.
 - Notifications : Des notifications par email et SMS sont envoyées après réussite.
 - Reçu : Télécharger le reçu/de confirmation de paiement.

4. Paiements gouvernementaux spécifiques

Rwanda

- Paiements RRA (Office Rwandais des recettes):
 - ID de document : Valider pour récupérer la société, origine RRA, montant dû, etc.
 - Devise : RWF.
 - Paiement : Paiement partiel ou complet permis selon le type de taxe.

- Paiements RSSB :
 - Numéro de paiement : Valider pour récupérer le type de paiement, description, montant dû, etc.
 - Devise : RWF.
 - Paiement : Paiement partiel ou complet permis selon le type de paiement.

- Paiements RURA :
 - ID de document : Valider pour récupérer le nom de la personne, type de licence, etc.
 - Devise : Par défaut.
 - Paiement : Paiement complet uniquement autorisé.

- Paiements Irembo :
 - ID de document : Valider pour récupérer nom, type de licence, etc.
 - Devise : Par défaut (USD et RWF).
 - Paiement : Paiement complet uniquement autorisé.

Fonctionnalités supplémentaires

- Voir la file d'attente d'approbation (utilisateurs entreprises)
 - Navigation : Connexion utilisateur entreprise > Approbations en attente > En attente de moi > Paiements.
 - Fonctionnalités :
 - Approuver ou rejeter les transactions en attente d'approbation.
 - Approuver/rejeter plusieurs éléments à la fois.

- Consulter les paiements gouvernementaux
 - Navigation :
 - Utilisateurs particuliers : Menu principal > Paiements > Consulter paiements gouvernementaux.
 - Utilisateurs entreprises : Menu principal > Paiements > Aperçu > Critères de recherche > Sélectionner Paiements gouvernementaux > Rechercher.
 - Fonctionnalités :
 - Voir les paiements gouvernementaux précédents.
 - Rechercher selon critères (type, statut, date, numéro de référence).
 - Télécharger l'accusé de réception ou reçu.

5. PROCESSUS DE PAIEMENTS

Processus simplifié pour les transferts et autres paiements

1. TRANSFERT DE FONDS ENTRE SES PROPRES COMPTES

- Navigation :
 - Utilisateurs particuliers : Paiements > Sélectionner Comptes personnels.
 - Utilisateurs entreprises : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Transfert de fonds entre ses propres comptes.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Transfert de fonds entre ses propres comptes".
 2. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 3. Sélectionner les comptes débités et crédités.
 4. Optionnellement, saisir des remarques.
 5. Choisir la planification (une fois ou récurrent).
 6. Autoriser avec OTP et soumettre.

2. TRANSFERT DE FONDS VERS BÉNÉFICIAIRES DE LA BANQUE I&M

- Navigation :
 - Utilisateurs particuliers : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire > Effectuer un paiement ou Paiements > Payer aux bénéficiaires de la banque I&M.
 - Utilisateurs entreprises : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Transfert de fonds vers bénéficiaires de la I&M banque
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire > Effectuer un paiement ou Paiements > Payer aux bénéficiaires de la banque I&M.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Transfert de fonds vers bénéficiaires de la banque I&M.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Transfert de fonds vers bénéficiaires de la banque I&M".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques.
 6. Choisir la planification (une fois ou récurrente).
 7. Autoriser avec OTP et soumettre.
 8. Paiement aux bénéficiaires d'autres banques via des réseaux locaux

- Navigation :
 - Utilisateurs particuliers : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire local > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un paiement local.
 - Utilisateurs entreprises : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement local.aires de la banque I&M.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Paiement local".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques.
 6. Choisir la planification (une fois ou récurrente).
 7. Autoriser avec OTP et soumettre.
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire Mobile Money > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un transfert Mobile Money.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement à bénéficiaire Mobile Money.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Paiement Mobile Money".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 - Optionnellement, saisir des remarques.
 5. Autoriser avec OTP et soumettre.
 6. Paiements internationaux
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire international > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un paiement international.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement international.

- Étapes :
 1. Sélectionner " Paiement international".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques et télécharger les documents justificatifs.
 6. Autoriser avec OTP et soumettre.
 7. Paiement par carte de crédit
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Mon portefeuille > Passif > Cartes > Payer ou Paiements > Paiement par carte de crédit
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes de crédit > Sélectionner carte > Payer.
- Étapes :
 1. Sélectionner la carte de crédit et le montant (minimum, total dû, autres).
 2. Sélectionner le compte débité.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.
 5. Recharge de carte prépayée
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Mon portefeuille > Passif > Cartes prépayées > Recharger la carte prépayée ou Paiements > Recharger la carte prépayée.
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes prépayées > Sélectionner la carte prépayée > Recharger.
- Étapes :
 1. Sélectionner la carte prépayée et le montant.
 2. Sélectionner le compte débité.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.
 5. Paiement de carte prépayée à carte prépayée
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Mon portefeuille > Passif > Cartes prépayées > Paiement carte prépayée à carte prépayée ou Paiements > Paiement carte prépayée à carte prépayée.
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes prépayées > Paiement carte à carte.

- Étapes :
 1. Sélectionner les cartes source et bénéficiaire.
 2. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.

Transactions et enquêtes

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Paiements > Critères de recherche > Rechercher.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Critères de recherche > Rechercher.
- Fonctionnalités :
 1. Rechercher des transactions selon plage de dates, statut, montant, etc.
 2. Voir les détails des transactions, arrêter ou modifier les transactions futures.
 3. Télécharger ou partager les avis de transactions.
 4. Processus de paiements

Processus simplifié pour les transferts et autres paiements

1. TRANSFERT DE FONDS ENTRE SES PROPRES COMPTES

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Paiements > Sélectionner Comptes personnels.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Transfert de fonds entre ses propres comptes.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Transfert de fonds entre ses propres comptes".
 2. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 3. Sélectionner les comptes débités et crédités.
 4. Optionnellement, saisir des remarques.
 5. Choisir la planification (une fois ou récurrente).
 6. Autoriser avec OTP et soumettre.
 7. Transfert de fonds vers bénéficiaires de la banque I&M

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire > Effectuer un paiement ou Paiements > Payer aux bénéficiaires de la banque I&M.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Transfert de fonds vers bénéficiaires de la banque I&M.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Transfert de fonds vers bénéficiaires de la banque I&M".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques.
 6. Choisir la planification (une fois ou récurrente).
 7. Autoriser avec OTP et soumettre.
 8. Paiement aux bénéficiaires d'autres banques via les réseaux locaux
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire local > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un paiement local.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement local.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Paiement local".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques.
 6. Choisir la planification (une fois ou récurrente).
 7. Autoriser avec OTP et soumettre.
 8. Paiement à un bénéficiaire Mobile Money

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire Mobile Money > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un transfert Mobile Money.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement à bénéficiaire Mobile Money.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Paiement Mobile Money".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques.
 6. Autoriser avec OTP et soumettre.
 7. Paiements internationaux
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Bénéficiaires > Sélectionner bénéficiaire international > Effectuer un paiement ou Paiements > Effectuer un paiement international.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Nouveau paiement > Sélectionner type de demande > Paiement international.
- Étapes :
 1. Sélectionner "Paiement international".
 2. Choisir un bénéficiaire enregistré ou saisir les détails pour un bénéficiaire ponctuel.
 3. Saisir le montant du transfert et sélectionner la devise.
 4. Sélectionner le compte débité.
 5. Optionnellement, saisir des remarques et joindre les documents justificatifs.
 6. Autoriser avec OTP et soumettre.
 7. Paiement par carte de crédit

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Mon portefeuille > Passif > Cartes > Payer ou Paiements > Paiement par carte de crédit.
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes de crédit > Sélectionner carte > Payer.
- Étapes :
 1. Sélectionner la carte de crédit et saisir le montant (minimum, total dû, ou autre).
 2. Sélectionner le compte débité.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.
 5. Recharge de carte prépayée
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Utilisateurs particuliers : Mon portefeuille > Passif > Cartes prépayées > Recharger carte prépayée ou Paiements > Recharger carte prépayée.
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes prépayées > Sélectionner carte > Recharger.
- Étapes :
 1. Sélectionner la carte prépayée et le montant.
 2. Sélectionner le compte débité.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.
 5. Paiement de carte prépayée à carte prépayée
- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Utilisateurs particuliers : Mon portefeuille > Passif > Cartes prépayées > Paiement carte prépayée à carte prépayée ou Paiements > Paiement carte prépayée à carte prépayée.
 - **Utilisateurs entreprises** : Cartes > Cartes prépayées > Paiement carte à carte.
- Étapes :
 1. Sélectionner les cartes source et bénéficiaire.
 2. Saisir le montant et sélectionner la devise.
 3. Optionnellement, saisir des remarques.
 4. Autoriser avec OTP et soumettre.

Transactions - Enquêtes

- Navigation :
 - **Utilisateurs particuliers** : Paiements > Critères de recherche > Rechercher.
 - **Utilisateurs entreprises** : Paiements > Aperçu des paiements > Critères de recherche > Rechercher.
- Fonctionnalités :
 1. Rechercher des transactions par date, statut, montant, etc.
 2. Voir les détails des transactions, annuler ou modifier les transactions futures.
 3. Télécharger ou partager les avis de transactions.

6. PROCESSUS DE DEMANDES DE SERVICE

Processus simplifié pour les demandes de service

1. DEMANDE DE RELEVÉ PAPIER

- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Demande de relevé papier.
- Étapes :
 1. Sélectionner le compte.
 2. la période du relevé.
 3. Sélectionner l'agence de retrait.
 4. Choisir "Soimême" ou "Autres" pour le retrait. Si "Autres", saisir les détails du collecteur.
 5. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 6. Ouverture d'un compte épargne ou courant
- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Ouvrir un compte épargne ou courant.
- Étapes :
 1. Sélectionner le type de compte (épargne ou courant).
 2. Choisir le produit.
 3. Sélectionner la devise.
 4. Choisir l'agence pour l'ouverture.
 5. Accepter les conditions, la politique de confidentialité et le consentement.
 6. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 7. Demande de chéquier

- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Demande de chéquier.
- Étapes :
 1. Sélectionner le compte.
 2. Choisir le type de chéquier.
 3. Sélectionner le nombre de feuilles et de chèquiers.
 4. Sélectionner l'agence de retrait.
 5. Choisir "Soimême" ou "Autres" pour le retrait. Si "Autres", saisir les détails du collecteur.
 6. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 7. Voir le statut du chèque
- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Voir le statut du chèque.
- Étapes :
 1. Sélectionner le compte.
 - Choisir "Chèque unique" ou "Chèques multiples".
 - Saisir le(s) numéro(s) de chèque.
 - Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 - Voir le statut du(des) chèque(s).
 - Stopper un chèque
- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Stopper un chèque.
- Étapes :
 1. Sélectionner le compte.
 2. Choisir "Chèque unique" ou "Chèques multiples".
 3. Saisir le(s) numéro(s) de chèque.
 4. Sélectionner la raison pour laquelle le chèque est stoppé.
 5. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 6. Ouvrir un compte à terme

- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes de dépôt > Ouvrir un compte à terme.
- Étapes :
 1. Sélectionner le type de dépôt.
 2. Saisir le montant et sélectionner la devise.
 3. Choisir le compte débité.
 4. Saisir la durée du dépôt.
 5. Sélectionner l'option de paiement des intérêts.
 6. Choisir les instructions de renouvellement.
 7. Optionnellement, saisir des remarques.
 8. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 9. Liquidation de dépôt à terme
- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes de dépôt > Liquidation dépôt à terme.
- Étapes :
 1. Sélectionner le compte de dépôt.
 2. Saisir le montant à retirer (total ou partiel).
 3. Choisir le compte crédité.
 4. Optionnellement, sélectionner le compte de frais et saisir des remarques.
 5. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
 6. Demande de prêt
- Navigation :
Menu principal > Demandes de service > Comptes > Demande de prêt.
- Étapes :
 1. Sélectionner le type de prêt.
 2. Saisir le montant et la devise.
 3. Saisir le but du prêt.
 4. Choisir la source de remboursement.
 5. Optionnellement, télécharger les documents justificatifs.
 6. Soumettre la demande.
 7. Demande nouvelle carte de débit

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Demande nouvelle carte de débit.

- Étapes :

1. Sélectionner le compte.
2. Saisir le nom à afficher sur la carte.
3. Choisir la variante de la carte.
4. Sélectionner l'agence pour la récupération.
5. Choisir "Soimême" ou "Autres". Si "Autres", saisir les détails du collecteur.
6. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
7. Demande nouvelle carte de crédit

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Demande nouvelle carte de crédit.

- Étapes :

1. Saisir le nom à afficher sur la carte.
2. Sélectionner le type de carte.
3. Saisir les revenus nets.
4. Soumettre la demande avec autorisation OTP.
5. Demande carte supplémentaire

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Demande carte supplémentaire.

- Étapes :

1. Sélectionner le type de carte (crédit ou débit).
2. Choisir le numéro de carte principal.
3. Saisir le nom à afficher.
4. Sélectionner l'agence pour la récupération.
5. Choisir "Soimême" ou "Autres". Si "Autres", saisir détails du collecteur.
6. Soumettre avec autorisation OTP.
7. Blocage/déblocage de carte

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Blocage / Déblocage de carte.

- Étapes :

1. Sélectionner type de carte (Débit, Crédit, Prépayée).
2. Choisir la carte.
3. Sélectionner l'action (Bloquer ou Débloquer).
4. Entrer la raison.
5. Soumettre avec OTP.
6. Demande de remplacement de carte

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Demande remplacement carte.

- Étapes :

1. Sélectionner type de carte.
2. Choisir carte.
3. Sélectionner agence de récupération.
4. Choisir "Soimême" ou "Autres". Saisir détails du collecteur si besoin.
5. Soumettre avec OTP.
6. Activation nouvelle carte

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Activation nouvelle carte.

- Étapes :

1. Sélectionner type de carte.
2. Choisir carte à activer.
3. Soumettre avec OTP.
4. Réinitialisation de PIN

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Réinitialiser PIN.

- Étapes :

1. Sélectionner type de carte.
2. Choisir carte.
3. Saisir PIN actuel (si connu) ou autres détails (date naissance, date expiration, CVV) si inconnu.

4. Saisir et confirmer nouveau PIN.
5. Soumettre avec OTP.
6. Signaler carte perdue

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Cartes > Signaler carte perdue.

- Étapes :

1. Sélectionner type de carte.
2. Choisir carte.
3. Indiquer raison du signalement.
4. Soumettre avec OTP.
5. Déposer un litige

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Autres > Déposer un litige.

- Étapes :

1. Choisir catégorie du litige (carte prépayée, débit, crédit, etc.).
2. Choisir compte ou carte concernée.
3. Sélectionner canal de transaction litigieuse.
4. Saisir date transaction.
5. Choisir raison du litige.
6. Optionnellement, saisir description et joindre documents justificatifs.
7. Soumettre avec OTP.
8. Voir mes demandes (utilisateurs particuliers)

- Navigation :

Menu principal > Demandes de service > Mes demandes.

- Fonctionnalités :

1. Voir liste des demandes avec type, référence, date, statut.
2. Filtrer par ID, statut, plage de dates.
3. Voir détails pour chaque demande.
4. Approbations en attente (utilisateurs entreprises)

- Navigation :
Menu principal > Approbations en attente > En attente de moi > Onglet Demandes de service.

- Fonctionnalités :
 1. Voir liste des demandes en attente d'approbation.
 2. Approuver ou rejeter les demandes.
 3. Voir détails de chaque demande.

Processus de gestion des cartes

Processus simplifié pour la gestion des cartes

1. VOIR LES CARTES DE CRÉDIT

- Navigation : Cartes > Cartes de crédit.

- Étapes :

1. Accéder à la section "Cartes de crédit".

2. Voir résumé de toutes les cartes de crédit, incluant type, numéro masqué, limite disponible, minimum dû, date d'échéance et titulaire.

3. Cliquer sur une carte pour voir plus de détails et actions telles que :

- * Bloquer/débloquer carte
- * Remplacer la carte
- * Signaler perte
- * Changer et réinitialiser PIN
- * Gérer limite
- * Activer carte
- * Demander carte supplémentaire
- * Payer

4. Voir historique des transactions et transactions non facturées.

5. Télécharger relevés en PDF ou XLS.

6. Voir les cartes prépayées

- Navigation : Cartes > Cartes prépayées.
- Étapes :
 1. Accéder à la section "Cartes prépayées".
 2. Voir résumé de toutes les cartes prépayées, incluant type, numéro masqué, solde disponible, et titulaire.
 3. Cliquer sur une carte pour voir détails et actions telles que :
 - Voir relevé
 - Bloquer/débloquer carte
 - Remplacer la carte
 - Signaler perte
 - Changer et réinitialiser PIN
 4. Voir historique des transactions et télécharger relevés PDF ou XLS.
 5. Voir les cartes prépayées multidevises

- Navigation : Cartes > Cartes de débit.

- Étapes :
 1. Accéder à la section "Cartes de débit".
 2. Voir résumé de toutes les cartes de débit avec type et numéro masqué.
 3. Cliquer sur une carte pour détails et actions telles que :
 - Bloquer/débloquer carte
 - Remplacer la carte
 - Signaler perte
 - Changer et réinitialiser PIN
 - Activer carte
 - Demander une nouvelle carte de débit
 4. Menu gestion des cartes

- Navigation :
 - Utilisateurs particuliers : Tableau de bord > Cartes.
 - Utilisateurs entreprises : Gestion de trésorerie > Position de trésorerie > Cartes.

- Fonctionnalités :

1. Onglet Cartes de crédit : Voir et gérer toutes les cartes de crédit.
2. Onglet Cartes prépayées : Voir et gérer toutes les cartes prépayées et multidevises.
3. Onglet Cartes de débit : Voir et gérer toutes les cartes de débit (utilisateurs particuliers uniquement).

- Fonctionnalités supplémentaires :

- Historique des transactions : Filtrer et consulter l'historique pour tous types de cartes.
- Relevés : Voir et télécharger les relevés mensuels de tous types de cartes.
- Plus d'actions : Bloquer/débloquer, remplacer, signaler perte, changer/réinitialiser PIN, gérer limites, etc.