

BCP BANK
(MAURITIUS)



BCP Connect
Foire aux questions.

Table of Contents

PAGES

2	A) Fonctionnalités de votre interface en ligne
3	B) Connexion à l'espace sécurisé
5	C) Profil administrateur
6	D) Gestion des bénéficiaires
8	E) Paiements
12	F) Document Electronique
13	G) Chéquiers
13	H) Autres services
14	I) Sécurité



A) Fonctionnalités de votre interface en ligne

BCP Connect, votre espace en ligne, 24/7, est conçu pour vous offrir une flexibilité pour piloter la gestion de vos opérations bancaires à tout moment.

Les fonctionnalités :

- **Information en temps réel** : Accédez à tout moment aux détails actualisés de vos comptes bancaires.
- **Relevé bancaire** : Consultez, téléchargez ou imprimez facilement vos relevés de comptes.
- **Extrait de compte** : Téléchargez vos transactions des 90 derniers jours sous différents formats.
- **Transferts bancaires** : Transférez en toute transparence des fonds entre vos comptes ou vers d'autres comptes, au niveau local ou international.
- **Paiement de masse** : Effectuez vos paiements de salaires et de fournisseurs vers plusieurs bénéficiaires en téléchargeant un seul fichier.
- **Gestion des bénéficiaires** : Enregistrez les détails bancaires de vos bénéficiaires vos transactions en ligne
- **Tableau de bord** : Personnalisez votre tableau de bord avec des widgets utiles pour répondre à vos besoins.
- **Rapports divers** : Accéder aux divers documents comme, les relevés MT940, des avis Swift, etc.
- **Chéquiers** : Commandez des chèquiers directement via votre espace client.
- **Virements** : Exécutez des transferts de fonds instantanément ou mettez en place des virements permanents ou récurrents.
- **Aperçu financier** : Consultez vos dépôts à terme
- **Change** : Consultez les taux de change actuels.
- **Gestion des mots de passe** : Réinitialisez ou modifiez votre mot de passe en toute sécurité.
- **Contrôles de l'administrateur** : Créez et gérez les rôles des utilisateurs

Prochainement : Accéder à nos Solutions Trade

B) Connexion à l'espace sécurisé

1) Comment souscrire au service Banque en Ligne ?

Veillez nous contacter au 207 86 31 ou par courriel à l'adresse suivante : bcpconnect@bcpbank.mu

2) Puis-je utiliser mes identifiants existants pour me connecter ?

Non. Une fois que vous aurez migré vers la nouvelle plateforme, vous recevrez un courriel avec un nouvel identifiant et un mot de passe temporaire.

3) Comment accéder à la nouvelle plateforme BCP Connect ?

Vous recevrez un courriel contenant votre identifiant et un mot de passe temporaire. Un lien vous sera également communiqué dans le courriel.

▲ *Si vous ne recevez pas de courriel, pensez à vérifier vos « spams »

Veillez cliquer sur ce lien, avec le mot de passe provisoire fourni par la banque.

Veillez cliquer sur ce lien et vous connecter avec les détails fournis.

Vous serez alors invité à créer un nouveau mot de passe, qui doit comprendre huit caractères numériques.

Après avoir créé votre nouveau mot de passe, vous pourrez accéder à vos comptes à l'adresse www.bcpbank.mu

Note: vous devez compléter la procédure d'activation dans les 48 heures suivant la réception du courriel de notification.

Passé ce délai, vous devez contacter l'équipe de Support de BCP Connect pour réactiver le lien.

4) Que faire si mon accès en ligne est verrouillé/bloqué ?

Si votre compte est verrouillé, la personne habilitée au profil « administrateur » au sein de votre société peut vous débloquent en ligne.

Si votre entreprise n'a pas de profil « administrateur », veuillez contacter notre équipe support pour toute assistance.

5) Comment modifier mon mot de passe ?

- Allez au menu « Administration » et sélectionnez l'onglet « Modifier le mot de passe ».
- Saisissez votre mot de passe actuel suivi du nouveau mot de passe.
- Veillez noter que le mot de passe doit être uniquement en nombres de huit caractères.

6) Que faire en cas de perte ou d'oubli du mot de passe / identifiant ?

Identifiant :

Contactez votre chargé d'affaires ou l'équipe support pour vous assister et vous communiquer votre identifiant.

Mot de passe :

Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe sur la page de connexion.

Il vous suffit de cliquer sur l'option « Mot de passe oublié » et de saisir votre identifiant pour lancer le processus de réinitialisation.

7) Quels sont les frais d'accès à BCP Connect ?

L'accès à BCP Connect est gratuit.

Les frais en vigueur selon notre charte tarifaire restent applicables sur certaines transactions effectuées en ligne.

8) Puis-je accéder à BCP Connect sur un appareil mobile ou une tablette ?

Oui, notre plateforme est conçue pour être réactive, garantissant un accès transparent sur tous les appareils électroniques, y compris les smartphones et les tablettes.

C) Profil administrateur

9) Expliquez-nous le profil « administrateur »

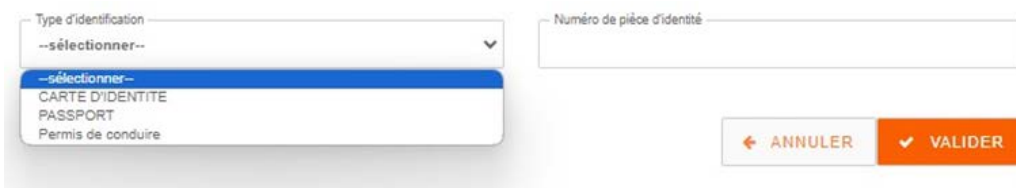
Le profil « Administrateur » est désigné par les signataires autorisés de la société. Il est habilité à entreprendre la gestion du contrat de souscription et des abonnés rattachés. L'administrateur peut effectuer les opérations suivantes :

- Accéder et consulter les détails des comptes bancaires ;
- Ajouter des bénéficiaires ;
- Créer de nouveaux accès, avec des profils « Consultation » ou « Initiation » ;
- Possibilité de bloquer et débloquer les accès des utilisateurs.

10) Comment créer un nouvel utilisateur ?

Allez au menu "Administration" et sélectionnez l'onglet "Gestion des accès". Cliquez sur le bouton "Nouvel abonné" et remplissez les champs nécessaires pour le nouvel utilisateur :

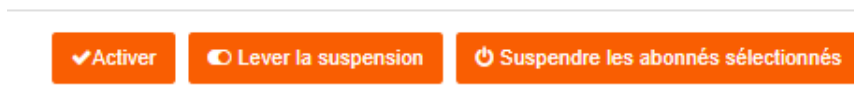
- Nom complet
- Numéro de portable,
- Adresse courriel professionnelle,
- Langue préférée,
- Sélectionnez le type d'identification, suivi du numéro de la carte d'identité / du passeport / du permis de conduire tel qu'affiché sur ledit document.



- Cliquez sur « Valider » pour compléter la création du nouvel utilisateur.
- La liste des utilisateurs est accessible sous l'onglet « Liste des abonnés »

11) Comment bloquer et débloquer l'accès d'un utilisateur ?

Dans la liste des utilisateurs existants, cochez la case située à gauche du nom de l'utilisateur, puis choisissez l'action que vous souhaitez entreprendre plus bas :



D) Gestion des bénéficiaires

12) Comment ajouter/créer un nouveau bénéficiaire ?

Seuls les profils "Initiateur" et "Administrateur" peuvent ajouter/créer un nouveau bénéficiaire.

Etape 1 :

Allez au menu "Opérations Bancaires" et sélectionnez "Gestion des bénéficiaires".

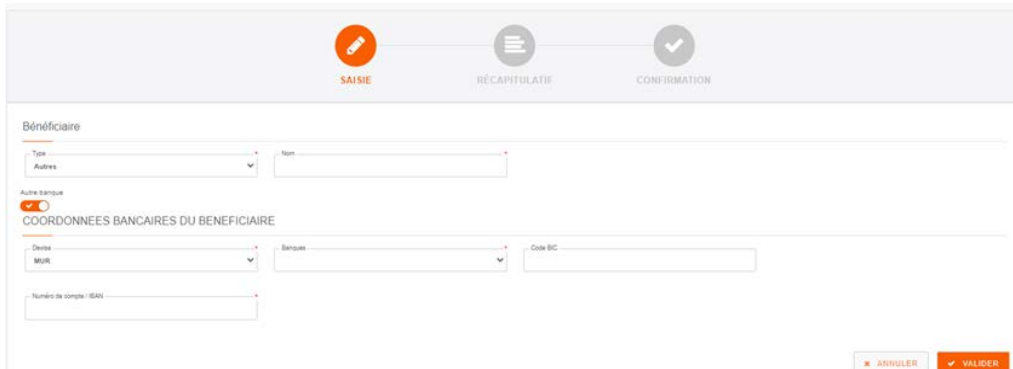
Etape 2

Cliquez sur le champ "Locaux" pour ajouter un bénéficiaire local (compte BCP ou un compte vers une autre banque locale) ou le champ "Internationaux" (compte bénéficiaire à l'étranger ou bénéficiaire avec un compte en devises auprès de banques locales). Cliquez ensuite sur l'onglet « Ajouter un bénéficiaire ».



Etape 3

Remplissez les champs requis en sélectionnant le type de bénéficiaire, puis saisissez le nom du bénéficiaire et ses coordonnées bancaires.



Etape 4

Une fois les détails saisis, cliquez sur "Valider". Vérifiez les informations saisies et cliquez sur "Confirmer et signer".

Etape 5

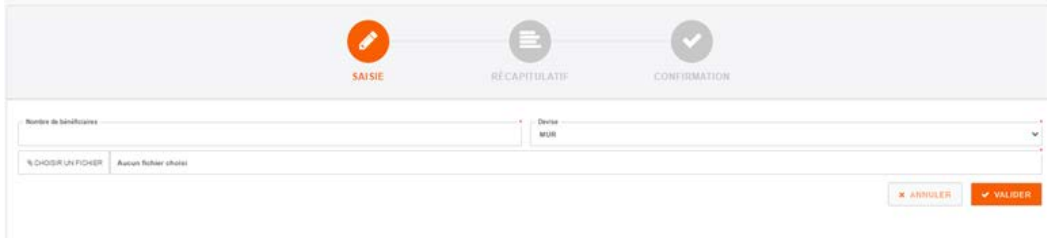
Vous devrez saisir votre mot de passe (le même que vos identifiants de connexion) pour confirmer l'ajout du nouveau bénéficiaire. Pour plus de sécurité, il est possible d'ajouter une couche de validation pour laquelle la création devra être approuvée selon la délégation de signature de votre entreprise.

Note : pour les clients existants, tous les bénéficiaires précédents seront migrés vers la nouvelle plateforme BCP Connect.

13) Est-il possible d'ajouter plusieurs bénéficiaires à la fois ?

Oui, vous pouvez ajouter plusieurs bénéficiaires en une fois, avec l'option de « chargement de bénéficiaires en masse ».

- Tout d'abord, allez au menu "Opérations Bancaires" et choisissez "Chargement en masse de bénéficiaires". L'option "domestiques" permet d'ajouter des bénéficiaires locaux et l'option "internationaux" permet d'ajouter les bénéficiaires qui sont bancarisés à l'étranger.
- Veuillez indiquer le nombre total de bénéficiaires à ajouter et la devise correspondante.



- Procédez au téléchargement du fichier contenant les coordonnées des bénéficiaires, en utilisant le modèle fourni par la banque.
- Cliquez sur "Valider" pour soumettre votre liste. Vous devrez saisir votre mot de passe à cette étape pour valider la requête.
- Une fois la demande transmise, l'ajout de ces bénéficiaires sera soumise à approbation selon la délégation de signature de votre entreprise, si celle-ci est définie.

14) Peut-on supprimer un bénéficiaire ?

Oui, vous pouvez supprimer un bénéficiaire à partir de votre espace de banque en ligne.

- Dans le menu "Opérations Bancaires", sélectionnez l'option "Gestion des bénéficiaires" et vous trouverez la liste de tous vos bénéficiaires dans une liste déroulante.
- Pour supprimer un bénéficiaire, il vous suffit de cliquer sur l'icône corbeille située à droite des informations relatives au bénéficiaire.

15) Peut-on mettre à jour les données d'un bénéficiaire existant ?

Non, vous devez supprimer le bénéficiaire et en créer un nouveau.

E) Paiements

16) Comment initier un virement local ?

- Allez au menu « Opérations Bancaires » et sélectionnez "Virement compte à compte & virements domestique : MUR)
- Cliquez sur « Effectuer un virement » et remplissez les champs requis, soit sélectionner le compte à débiter et le compte à créditer.
- Choisissez le type de transfert que vous souhaitez effectuer : Immédiat ou Différé.
- Pour les transferts vers d'autres banques locales, vous pouvez choisir entre l'option MACSS et Transfert normal.
- Veuillez indiquer le montant, la devise et enfin l'objet du paiement. Cliquez sur "suivant" pour consulter les détails du transfert.
- Cliquez sur "Confirmer et signer" pour confirmer le transfert et le soumettre pour approbation conformément à la délégation de signature de votre entreprise.

Tous les paiements créés se trouvent sous l'onglet "Liste des transferts". Ils sont soumis à une approbation ultérieure conformément à la délégation de signature de votre entreprise.

17) Comment mettre en place un virement permanent ?

- Allez au menu « Opérations Bancaires », pour accéder au onglets de Virement permanent en MUR et virement permanent en devises.
- Sélectionnez celui que vous souhaitez mettre en place et cliquez ensuite sur « Effectuer un virement »
- Choisissez le compte qui sera débité, puis sélectionnez le bénéficiaire dans votre liste de bénéficiaires enregistrés. Si le bénéficiaire n'est pas encore enregistré, vous pouvez facilement l'ajouter sous l'onglet « Gestion des bénéficiaires »
- Complétez les détails de votre virement permanent, notamment :
 - o la fréquence
 - o la date d'exécution (excluant les jours non ouvrables)
 - o la date de fin
 - o le montant
 - o la devise
 - o le motif
- Après avoir saisi tous les détails, veuillez cliquer sur « Suivant » pour vérifier votre ordre permanent. Sélectionnez "Confirmer et signer" pour envoyer l'ordre permanent pour validation, selon la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie).

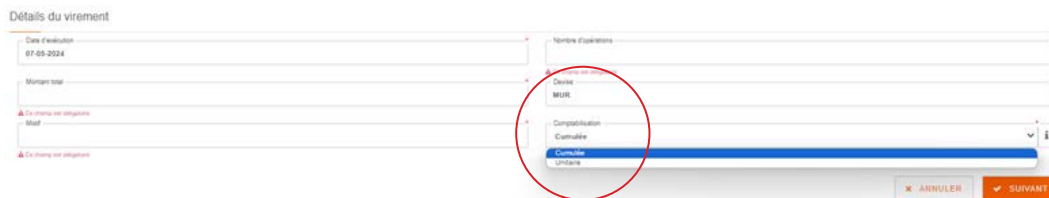
Note: La mise en place du virement prend 2 à 3 jours.

18) Qu'est-ce qu'un virement multiple ?

La fonction de « virement multiple » vous permet d'effectuer des paiements en MUR vers plusieurs bénéficiaires en une seule opération.

Pour y accéder :

- Allez dans l'onglet « Opérations Bancaires » et sélectionnez « Virement multiple ».
- Cliquez ensuite sur « Effectuer un virement ».
- Choisissez le compte à débiter et ensuite veuillez sélectionner vos bénéficiaires qui sont accessible via une liste déroulante.
- Complétez les détails du paiement en précisant le montant et l'objet du paiement.
- Vous pouvez choisir l'option « cumulée » ou « unitaire » pour vos besoins comptables.



- Cliquez sur « Suivant » pour passer à l'écran récapitulatif.
- Cliquez sur « Confirmer et signer » pour envoyer la transaction pour validation, conformément à la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie).

19) Comment exécuter un virement en devises étrangères ?

- Pour effectuer des transferts en devises à des bénéficiaires, que ce soit à Maurice ou à l'étranger, allez à la rubrique « Opérations Bancaires » et choisissez « Virements en devises ».
- Remplissez les champs nécessaires et cliquez sur « Suivant » pour accéder à l'écran récapitulatif.
- Cliquez sur « Confirmer et signer » si les détails saisis sont corrects. Le paiement sera soumis pour validation selon la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie).

Notes sur les champs à remplir :

- **Référence client** : Dans ce champ, vous pouvez saisir toute information pertinente vous permettant d'identifier rapidement votre transaction sur votre tableau de bord – relatif aux transferts/paiements effectués sur la plateforme BCP Connect.
- **Compte de frais** : Compte sur lequel les frais bancaires seront débités.
- **Informations complémentaires** : Dans ce champ, vous pouvez saisir des informations comme le taux négocié, préciser le NO DEDUCT etc.

20) Comment effectuer un transfert par fichier bancaire (bulk) ?

Tout d'abord, il existe un modèle spécifique pour les paiements en MUR et un autre pour les paiements en devises étrangères.

- Complétez le modèle Excel (format CSV) fourni par la banque pour saisir les détails de votre paiement.
- Allez au menu « Opérations Bancaires » et cliquez sur « Envoi de fichiers » se trouvant sous l'onglet « Remise d'ordre ».
- Remplissez les champs requis et téléchargez le fichier CSV.
- Cliquez sur « Valider » pour accéder à l'écran récapitulatif.
- Si les détails saisis sont corrects, cliquez sur « confirmer et signer » pour envoyer le fichier pour validation selon la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie).

Note sur les champs

Nature de l'opération :

- **Virement Domestique** : concerne les transferts en MUR vers d'autres banques locales. Débits multiples avec le nom du bénéficiaire sur les relevés bancaires.
- **Virement salaire** : concerne les transferts en MUR vers d'autres banques locales. Une seule transaction débitrice avec mode de comptabilisation globale par défaut
- **Virement International** : concerne les transferts en devises étrangères. Vous avez la possibilité d'effectuer cette transaction avec possibilité que le nom du bénéficiaire apparaisse ou pas sur le relevé bancaire.

Référence bancaire :

Dans ce champ, vous pouvez insérer des informations clés vous permettant de retrouver facilement vos transactions sur votre tableau de bord.

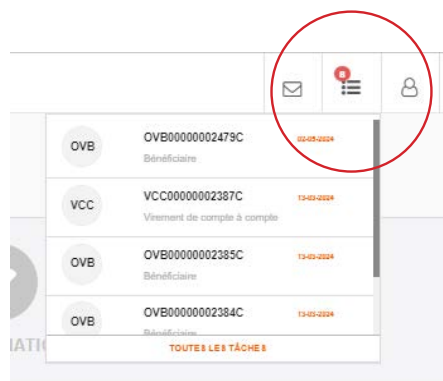
NOTE : Pour les virements domestiques et virements de salaires, la référence bancaire doit correspondre à la référence bancaire du fichier CSV.

- **Motif d'ordre** : Remarque descriptive sur la transaction
- **Montant global** : montant total à débiter pour le virement
- **Nombre d'opérations** : nombre total de transactions dans le fichier CSV
- **Date d'exécution** : date à laquelle le virement doit être traitée

21) Comment approuver/valider un paiement initié par un autre utilisateur ?

Pour assurer la sécurité de vos opérations effectuées en ligne, chaque transaction est soumise à un processus de validation à plusieurs niveaux, aligné à la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie)

- Pour valider un transfert/paiement, allez au bouton de notification qui se trouve à droite de votre interface client. Cliquez dessus et sélectionnez la transaction en attente de validation.



- Vous trouverez un écran récapitulatif – et une fois que vous avez vérifié les détails de la transaction, cliquez sur « Confirmer et Signer »
- La transaction sera ensuite validée via un mot de passe à usage unique – qui est transmis à l'adresse courriel dument enregistrée dans les livres de la banque.

22) Pouvons-nous annuler une transaction ?

Une transaction pourra être annulée uniquement si le paiement n'a pas été complètement validé selon la délégation de signature. Mais une fois qu'une transaction a été validée, elle ne peut plus être annulée sur la plateforme.

Veuillez contacter l'équipe Support BCP Connect pour toute assistance.

23) Quelles sont les plafonds de paiements quotidiens ?

La limite par défaut est fixée à 1 million MUR par jour.

24) Est-il possible de modifier le plafond de paiement journalier ?

Oui. Pour modifier votre limite de paiement, veuillez nous contacter au 207 86 31 ou par courriel à l'adresse suivante : bcpconnect@bcpbank.mu

F) Document Electronique

25) Comment accéder aux documents électroniques sur la plateforme BCP Connect?

- Sous le menu « Comptes », veuillez cliquer sur « Documents clients »
- Choisissez le compte, puis le type de document que vous souhaitez consulter :
 - o Avis de crédit/débit
 - o Relevé bancaire
 - o Certificat d'intérêts
 - o Message SWIFT (MT103)



- Ensuite veuillez préciser la date de début et date de fin et cliquer sur « Rechercher »

26) Pouvons-nous télécharger nos transactions bancaires en ligne ?

Oui.

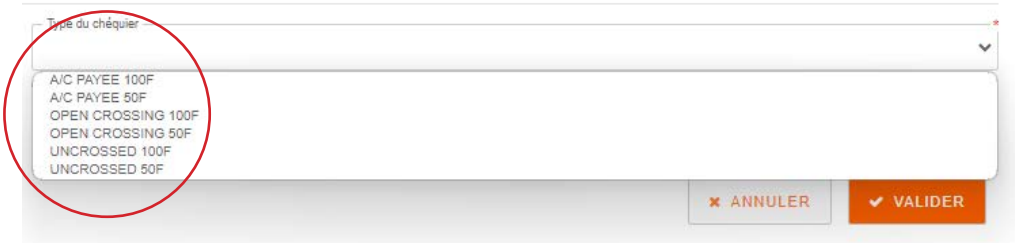
Dans le menu « Comptes », cliquez sur « Relevés de compte », où vous pourrez télécharger l'historique de vos transactions dans les formats suivants :

- o MT940
- o AFB120
- o CSV
- o PDF

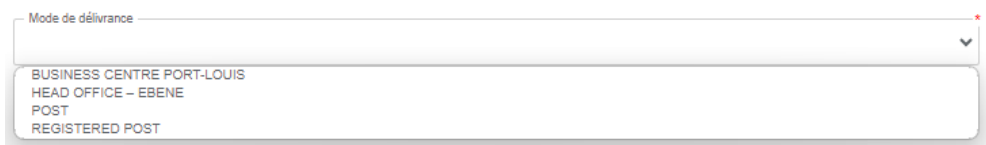
G) Chéquiers

27) Comment commander un chéquier en ligne ?

- Allez dans le menu « Operations Bancaires », sélectionnez « Demande de chéquier » et cliquez sur « Nouvelle demande »
- Choisissez votre compte courant MUR et insérez le nombre de chéquiers nécessaires.
- Sélectionnez le type de chéquier dont vous avez besoin :



- Sélectionnez le mode de livraison selon les options disponibles :



- Cliquer sur « valider » une fois tous les champs remplis.
- Vous aurez un écran récapitulatif de la commande. Vérifiez toutes les informations saisies, cliquer sur « Confirmer et signer » pour confirmer votre commande.
- La demande de chéquier sera validée selon la délégation de signature de votre entreprise (si elle est définie).

NOTE : Des frais sont applicables selon la tarification.

H) Autres services

BCP Connect offre un accès pratique aux informations concernant vos prêts et vos dépôts à terme.

Pour obtenir des informations sur vos prêts, sélectionnez "Vos Crédits" sous le menu « Services »:

- o le type de facilité de crédit
- o le montant du prêt
- o le solde du prêt.

Pour consulter les détails de vos dépôts à terme, cliquez sur « Dépôt à terme » et entrez :

- o Votre numéro de compte
- o Les dates de début et de fin du dépôt
- o Le montant du dépôt

Cliquez ensuite sur « Rechercher » pour obtenir des informations spécifiques sur vos dépôts.

I) Sécurité

28) BCP Connect est-il sécurisé ?

La BCP Bank (Mauritius) donne la priorité à votre sécurité.

L'accès à vos comptes est sécurisé par un clavier virtuel, ce qui vous protège contre les enregistreurs de frappe (keyloggers).

Pour plus de confidentialité, les sessions sont automatiquement interrompues après 5 minutes d'inactivité, ce qui requiert une reconnexion.

Ensuite, toutes les transactions font l'objet d'une validation à plusieurs niveaux, ce qui garantit que vos paiements et vos demandes en ligne sont protégés à tous les niveaux.

Pour renforcer davantage la sécurité de vos opérations bancaires, nous vous encourageons à utiliser des mots de passe forts et uniques et vous recommandons de les changer régulièrement.

D'ailleurs, si vous suspectez une violation de sécurité concernant votre identifiant et/ou votre mot de passe, vous devez immédiatement en informer la banque par courrier électronique à l'adresse fraudreport@bcpbank.mu

À BCP Bank (Mauritius), nous nous engageons à protéger votre parcours bancaire en ligne, en veillant à ce que vos transactions financières soient sécurisées.

29) Que faire si vous soupçonnez une opération non autorisée sur notre compte ?

Si vous remarquez des transactions douteuses :

- Contactez immédiatement la banque / votre gestionnaire de compte ou l'équipe support BCP Connect.
- Fournissez les détails de la transaction. Notre équipe prendra en charge votre requête et vous guidera sur les mesures à prendre pour rectifier la situation.
- Surveillez les mouvements bancaires sur votre compte : Vérifiez régulièrement vos relevés de compte et l'historique des transactions pour détecter toute anomalie.
- Changez vos mots de passe : Mettez à jour vos mots de passe de banque en ligne et tout autre identifiant de connexion.

30) Quelles précautions générales à prendre pour protéger notre compte sur Internet ?

- **Changez de mot de passe** : Changez votre mot de passe à des intervalles réguliers.
- **Mettez vos logiciels à jour** : Veillez à ce que votre ordinateur et vos appareils mobiles soient dotés des derniers correctifs de sécurité et logiciels antivirus.
- **Méfiez-vous des tentatives d'hameçonnage** : Ne cliquez pas sur des liens ou ne téléchargez pas de pièces jointes provenant de courriels inconnus ou suspects.
- **Sécurisez votre connexion** : Évitez d'utiliser les réseaux Wi-Fi publics pour vos transactions bancaires. Envisagez d'utiliser un réseau privé virtuel (VPN) pour plus de sécurité.
- **Déconnectez-vous après les sessions** : Veillez à toujours vous déconnecter de votre session bancaire en ligne lorsqu'elle est terminée.
- **Surveillez régulièrement** : Vérifiez fréquemment vos relevés de compte et vos transactions pour détecter toute activité non autorisée.

En prenant ces précautions, vous pouvez améliorer considérablement la sécurité de vos opérations bancaires en ligne.