

**CIRCULAIRE A L'ENSEMBLE DES
AGENCES ET STRUCTURES
DE LA BANQUE**

**Le 14 mai 2017
N° d'ordre
2153**

REPERTORIER

03- CAISSE

- Opérations sur GAB

Objet : Mise en place du Mobile Banking « MobilGAB ».

Référence : Circulaire n° 2063 du 15 Avril 2014.

I. DISPOSITIONS GENERALES

1. Dans le cadre de la diversification des canaux de distribution des services et des produits bancaires, la banque a mis en place le service « MobilGAB ».
2. Le « MobilGAB » est un service qui permet aux clients particuliers de la banque détenteurs de la carte CIB d'effectuer des opérations bancaires via un téléphone portable.
3. Les services proposés dans ce cadre sont :
 - la consultation du solde de compte bancaire BNA;
 - le virement de compte à compte BNA.

4. La présente circulaire a pour objet de fixer les conditions d'accès au service « MobilGAB » et les modalités d'utilisation de ce service.

La comptabilisation des opérations liées au service « MobilGAB » est reprise en annexe I.

II. CONDITIONS GENERALES D'ACCES **AU SERVICE « MOBILGAB »**

5. L'accès au service « MobilGAB » nécessite la signature d'un contrat d'adhésion repris en annexe II.
6. La signature du contrat d'adhésion donne la possibilité au client d'activer le service au niveau du Guichet Automatique de Banque « GAB » et du téléphone mobile.
7. L'adhésion au service est ouverte pour les clients disposant d'un numéro de téléphone mobile de l'opérateur «ATM Mobilis ».
8. Le service donne lieu à :
- une seule adhésion par carte ;
 - un seul numéro de téléphone portable par adhésion ;
 - un seul compte par adhésion.
9. Tout changement du numéro de téléphone portable donne lieu à l'annulation du service et nécessite une nouvelle adhésion par le client.
10. Les conditions tarifaires applicables aux opérations « MobilGAB » sont reprises en annexe III de la présente. *R NX*

III. MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE « MOBILGAB »

III.1 Descriptif fonctionnel du service « MobilGAB » :

11. Le descriptif fonctionnel du service est détaillé en annexe IV de la présente.

III.2. Activation du service « MobilGAB » :

12. L'activation du service est effectuée en deux phases :

- Première phase : au niveau du « GAB ».

L'activation du service se fait en premier lieu sur le Guichet Automatique de Banque « GAB » permettant au système d'autorisation d'authentifier le client sur le canal Mobile.

Le ticket (reçu d'adhésion) imprimé sur le Guichet Automatique de Banque « GAB » contient les informations d'identification nécessaires pour l'accès au service, à savoir : le numéro de compte, le RIB, le numéro de téléphone et le code généré par le système d'autorisation de la banque.

- Deuxième phase : par le téléphone portable.

L'activation du service est effectuée par le client selon le type du téléphone à travers les quatre canaux disponibles :

- **L'application APP** : Le client procède au téléchargement de l'application.
- **Le canal SMS** : le client envoie un SMS vers le numéro dédié par l'opérateur téléphonique au service « MobilGAB ».
- **Le canal USSD** : le client utilise le code dédié par l'opérateur pour l'activation du service.
- **Le canal IVR** : le client compose le numéro mis à sa disposition par l'opérateur et bénéficie d'une assistance vocale pour demander l'activation du service suivant les étapes décrites.

III.3.Services « MobilGAB » :

13. L'activation du service donne la possibilité au client de bénéficier des prestations suivantes :


III.3.1.Consultation de solde :

14. Le client a la possibilité de consulter le solde de son compte bancaire depuis son téléphone mobile.

III.3.2.Virements :

15. Le client a la possibilité d'ordonner des virements à partir de son téléphone mobile au profit des bénéficiaires détenant des comptes ouverts au niveau des agences de la banque.

IV. DISPOSITIONS FINALES

16. Pour toute difficulté d'application, les agences sont tenues de prendre attache avec la Direction des Instruments de Paiement et de la Monétique (D.I.P.M).
17. La présente circulaire prend effet à compter de la date de sa signature. 



Acheur ABBOUD

Président Directeur Général

Débit: Compte client
n° 0200.XXX.XXX.
Chapitre: 220130 « CCHQ dzd particuliers ».

Montant des commissions TTC

Crédit: Compte produits commissions CIB
n° 0007.707.025.
Chapitre n° 705000 « Cs perçues oper caisse ».

Montant de la commission BNA HT

Crédit: Compte d'ordre (T.V.A collectée)
n° 0064.000.037.
Chapitre : 347101 «Trésor TVA ».

Montant des frais TVA

- Au niveau de la « D.I.P.M » :

Débit : Compte Liaison-Siège
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

Crédit : Compte écriture en suspens GAB
n° 0064.000.521.
Chapitre : 362183

Débit : Compte écriture en suspens GAB
n° 0064.000.521.
Chapitre : 362183

Crédit : Compte Liaison-Siège
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

- Au niveau de l'agence du bénéficiaire :

Débit : Compte Liaison-Siège
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

Crédit : Compte client bénéficiaire (du montant de virement)
n° 0200.XXX.XXX.
Chapitre : 220130 « CCHQ dzd particuliers ».

£ MX

B-Cas où le donneur d'ordre et le bénéficiaire sont domiciliés dans deux agences différentes (inter agences)

- Au niveau de l'agence du donneur d'ordre :

Débit: Compte client donneur d'ordre
n° 0200.XXX.XXX. Montant du virement
Chapitre : 220130 « CCHQ dzd particuliers ».

Crédit: Compte Liaison-Sièges Montant du virement
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

Débit: Compte client Montant des commissions TTC
n° 0200.XXX.XXX.
Chapitre : 220130 « CCHQ dzd particuliers ».

Crédit: Compte produits commissions CIB Montant de la commission BNA HT
n° 0007.707.025.
Chapitre n° 705000 « Cs perçues oper caisse ».

Crédit: Compte d'ordre (T.V.A collectée) Montant frais TVA
n° 0064.000.037.
Chapitre : 347101 «Trésor TVA ».

- Au niveau de la« D.I.P.M » :

Débit : Compte Liaison-Siège
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

Crédit : Compte écriture en suspens GAB
n° 0064.000.521.
Chapitre : 362183

Débit : Compte écriture en suspens GAB
n° 0064.000.521.
Chapitre : 362183

Crédit : Compte Liaison-Siège
n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)
Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

f mX

- Au niveau de l'agence du bénéficiaire :

Débit : Compte Liaison-Siège

n° 5100.000.XXX (xxx code agence donneur d'ordre)

Chapitre n°370000 « Liaison-sièges ».

Crédit : Compte client bénéficiaire (du montant de virement)

n° 0200.XXX.XXX.

Chapitre : 220130 « CCHQ dzd particuliers ».



Annexe II à la circulaire n° 2153 du 14 mai 2017

Contrat d'Adhésion

au

service « MobilGAB »

2/2
f

**CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE
« MobilGAB »**

Code DRE :

Code Agence :

Numéro de contrat :

Je soussigné(e),

Mme/ Melle/ Mr :

INFORMATIONS DU TITULAIRE DU COMPTE:

Nom et Prénom(s) :

CI N n° / PC n° :

Adresse :

Numéro de la carte CIB :

Numéro de téléphone :

Je Déclare :

1. Avoir sollicité l'adhésion au service « MobilGAB » auprès de la Banque Nationale d'Algérie à mon nom / au nom du porteur ci-dessous désigné ;
2. Avoir autorisé la Banque à prélever sur mon compte les frais d'adhésion au service conformément aux conditions Générales de Banque ainsi que le montant des transactions avec commissions effectuées dans le cadre du service « MobilGAB »;
3. Maintenir dans mon compte un solde couvrant tous les frais afférent au service;
4. Communiquer mon nouveau numéro de téléphone ainsi que ma nouvelle adresse en cas de changement ;
5. Avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales régissant le service « MobilGAB » nonobstant les dispositions régissant le (Contrat Porteur Carte CIB), déjà acceptées sans réserve.

INFORMATIONS DU PORTEUR DE LA CARTE

Mme/ Melle/ Mr :

Nom et Prénom(s) :

Date et lieu de naissance :

CIN n° / PC n° :

Adresse personnelle :

Numéro de carte :

Numéro de téléphone :

P / la banque	Le titulaire du compte (écrire la mention manuscrite « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte (« lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)

*Le formulaire d'adhésion au service est signé en deux exemplaires.

P AY

Les conditions générales du service « MobilGAB »

Article 1 : Objet

Le présent contrat définit les conditions et modalités d'accès par le client porteur de la carte CIB, aux services du canal « MobilGAB ». Ces services permettent au client adhérent, de procéder à l'exécution des opérations via son mobile à savoir :

- Consultation du solde ;
- Virement entre comptes BNA.

Article 2 : Accès au service

L'accès aux services du canal « MobilGAB » exige l'adhésion préalable au service par la signature du présent contrat et l'activation du service au niveau du Guichet Automatique de Banque « GAB » et du téléphone mobile.

Article 3 : Activation du service

L'activation du service s'effectue en deux étapes ; au niveau du Guichet Automatique de Banque « GAB » où le client suit les étapes prescrites sur écran et récupère en fin de processus un ticket imprimé contenant les informations d'identification nécessaires pour l'accès au service.

Le client achève l'activation du service au niveau de son téléphone mobile via les quatre canaux disponibles (Application, SMS, USSD, IVR) en suivant les manuels remis par la banque et les étapes prescrites par l'opérateur téléphonique.

Tout changement du numéro de téléphone portable donne lieu à l'annulation du service et nécessite une nouvelle adhésion par le client.

Article 4 : Obligation des parties:

4.1. Obligations de la Banque : La banque a pour obligation :

- d'assurer la bonne exécution du service « MobilGAB » ;
- d'assurer la continuité de service (24H/24, 7jours/7) ;

- de sauvegarder le caractère confidentiel de toute donnée concernant le client adhérent ;
- de veiller au bon déroulement du traitement sécurisé des transactions du « MobilGAB » et assurer son dénouement ;

4.2. Obligations du client adhérent :

Le porteur de la carte a pour obligations de :

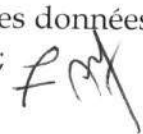
- faire usage de sa carte interbancaire exclusivement dans le cadre défini dans le contrat carte ou dans ses avenants qu'il(s) aurait (auraient) signé(s) avec la banque ;
- de reconnaître toutes les opérations effectuées via le canal « MobilGAB » sous son entière responsabilité notamment les informations transmises matérialisant son ordre de virement ;
- faire opposition sans délai en cas de perte, de vol ou de soustraction de la carte ;
- conserver le code PIN introduit lors de l'activation au service sur le GAB, et ne jamais le divulguer ;
- conserver le ticket contenant le code PIN attribué par la banque ;
- informer immédiatement sa banque en cas d'utilisation anormale de sa carte, et des services « MobilGAB » ;
- prendre toutes les mesures propres à assurer la conservation de sa carte et ses codes PIN ;
- consulter régulièrement son compte par les moyens mis à sa disposition.

Article 5 : Responsabilité du porteur

5.1. Responsabilité du client adhérent :

Le client adhérent est responsable :

- du respect des obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ;
- de la conservation des données de sa carte et de ses mots de passe ;



- de l'intégrité et l'exactitude des données introduites lors de l'utilisation des services du canal « MobilGAB » ;

- conjointement et solidairement avec le titulaire du compte, des conséquences financières au titre de la conservation de la carte BNA /CIB et de son utilisation jusqu'à restitution de la carte à la banque et le dénouement total de toutes les opérations initiées sur cette carte ;

- de la conformité sur le plan sécurité de son téléphone mobile pour l'accès aux services du canal « MobilGAB ».

5.2. Responsabilité de la Banque :

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée envers le client adhérent dans les cas suivants :

- non-respect des modalités d'usage du service par le client adhérent ;

- pour tout dommage consécutif au non observation par le client adhérent de ses obligations contractuelles notamment en cas d'insuffisance de provision nécessaire à la couverture des opérations de paiement et d'exécution de virements ;

- pour tout dommage consécutif direct ou indirect lié à l'utilisation abusive et/ou frauduleuse du service « MobilGAB » par des tiers ;

- communication des informations inexactes ou incomplètes par le client adhérent lors de l'utilisation des services du canal « MobilGAB » ;

- Interruption du service inhérent au dysfonctionnement du réseau télécom de l'opérateur téléphonique ;

- de tout risque pouvant nuire à la sécurité des données liées à l'usage du dit canal.

Article 6 : Coût et frais des prestations

Les conditions tarifaires de cette prestation sont applicables conformément aux Conditions Générales de Banque et sont communiquées au client adhérent par tout moyen avant la signature du présent contrat. En cas de modification de ces conditions, la Banque s'oblige à en informer le client adhérent par tout moyen; précisant la date de

leur application. A défaut de contestation dans un délai de 15 jours, à compter de la date de réception de la (les)susdites modification(s), le client adhérent est réputé avoir accepté la révision des coûts et frais des prestations.

Article 7 : Fin du contrat

Le présent contrat prend fin, à titre non exhaustif, dans les cas suivants:

- à l'expiration de la validité de la carte ;

- en cas de non renouvellement de la carte ;

- Mise en opposition de la carte ;

- clôture du compte auquel est adossée la carte ;

- à l'initiative du client adhérent.

Article 8 : Cas de force majeure

Le client adhérent convient que tout acte ou événement imprévisible, irrésistible, insurmontable, indépendant de la volonté de la banque et ayant un lien direct sur l'exécution de ses obligations, constitue un cas de force majeure. Les deux parties conviennent, qu'en tout état de cause empêchée par le cas de force majeure, ne sauront être tenues à aucune réparation ni dédommagement. Toutefois, la partie qui invoque le cas de force majeure est tenue d'aviser, par tout moyen, l'autre partie dans un délai maximum de 15 jours.

Passant ce délai, ledit contrat est considéré comme étant résilié sous réserve de bonne fin d'exécution et d'encaissement des opérations objet dudit contrat.

Article 9 : Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties aux obligations des présentes, non réparées dans un délai de 60 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause. L'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation des présentes sans qu'il soit nécessaire d'effectuer aucune autre formalité judiciaire ou extrajudiciaire.

Toutefois, la banque peut à son choix :



- soit résilier unilatéralement et sans délais, partiellement ou totalement le présent contrat ;
- soit résilier de plein droit le contrat par lettre recommandée contre accusé de réception en cas de :
 - a) décès du client adhérent ou de son insolvabilité ;
 - b) non-respect par le client adhérent des consignes de sécurité communiquées par la banque ;
 - c) usage abusif ou frauduleux du service MobilGAB par le client adhérent.

En cas de résiliation pour les motifs sus indiqués, les parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du règlement des opérations en cours.

Article 10 : Modification du contrat

La banque se réserve le droit de modifier les conditions du présent contrat pour adapter son contexte technique et/ou juridique. Ces modifications sont portées à la connaissance du titulaire du compte et/ou le client adhérent par tout moyen. A défaut de contestation dans un délai de 15 jours, le client adhérent est réputé avoir accepté toutes les modifications.

Article 11 : Règlement de litige et différend

Tout litige ou différend nait à l'occasion de l'exécution ou l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable. A défaut de règlement amiable, le litige ou différend est soumis au tribunal territorialement compétent.

Article 12 : Acceptation des clauses contractuelles

A la signature du Contrat d'adhésion, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées sans réserves.

Article 13 : Entrée en vigueur

Le présent contrat prend effet à compter de sa date de signature par les parties.



Tarification des transactions « MobilGAB »

Type de transaction	Libellé de la commission	Coût de la transaction HT	Payeur	Bénéficiaire
Consultation de solde	Commission de traitement de la transaction	5 DA	Porteur	Banque du porteur
Virement entre comptes	Commission de traitement de la transaction	Gratuit	Porteur	Banque du porteur

IX

Descriptif fonctionnel du service
« MobilGAB »

1-Adhésion au service :

L'adhésion au service « MobilGAB » nécessite la signature du contrat d'adhésion repris en annexe II au niveau de l'agence de la BNA.

La signature du contrat d'adhésion donne la possibilité au client d'activer le service au niveau du Guichet Automatique de Banque « GAB » et du téléphone mobile.

2- Accès au service :

L'exécution des transactions bancaires sur le canal Mobile exige l'accès au service sur le Guichet Automatique de Banque de la BNA, par la fonction « Adhésion au service ».

Sur le GAB, l'utilisateur dispose des fonctions de gestion du service suivantes :

2-1 Accès au service :

La fonction « Adhésion au service » donne la possibilité aux clients de la banque d'accéder au service et permet au système d'autorisation l'authentification des utilisateurs sur le canal Mobile.

Le ticket imprimé sur le GAB contient les informations d'identification nécessaires pour l'accès.

2-2 Consultation de l'accès au service :

Permet d'obtenir une copie des informations d'identification nécessaires pour l'accès au service Mobile.

2-3 Annulation de l'accès :

Permet l'annulation du service.

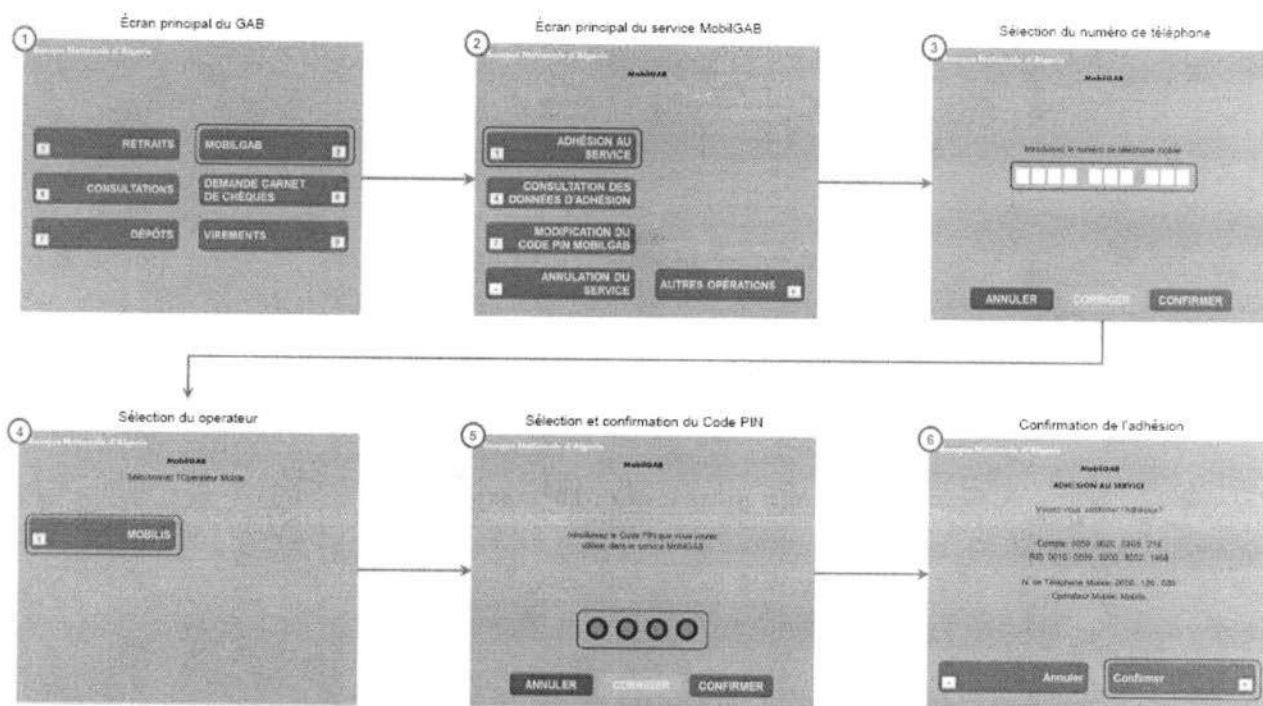
2-4 Modification du PIN du service Mobile :

Permet de modifier le PIN utilisé dans le service.

2-5 Spécification :

Le fonctionnement du service implique la couverture du réseau GSM et la mise à disposition du service par l'opérateur du réseau mobile.

Figure n°01 : Opération d'accès



2-6 Récapitulatif de l'opération d'accès :

Le client doit suivre les opérations suivantes :

- 1- Introduction de la carte et sélection de « autres opérations »
- 2- Sélection du service « MobilGAB »
- 3- Introduction du numéro de téléphone mobile
- 4- Sélection de l'opérateur
- 5- Introduction du code PIN et confirmation
- 6-Récupération du reçu d'adhésion reprenant le numéro de compte, le RIB, le numéro de téléphone, le code utilisateur généré par l'EPMS-BNA

3- Activation du service :

L'activation du service est effectuée en deux phases :

3-1 Au niveau du GAB :

L'activation du service se fait en premier lieu sur le Guichet Automatique de Banque « GAB » permettant au système d'autorisation d'authentifier le client sur le canal Mobile.

Le ticket (reçu d'adhésion) imprimé sur le Guichet Automatique de Banque « GAB » contient les informations d'identification nécessaires pour l'accès à savoir : le numéro de compte, le RIB, le numéro de téléphone et le code généré par le système d'autorisation de la banque.

3-2 Par le téléphone portable :

L'activation du service MobilGAB est effectuée par le client selon le type du téléphone, elle peut se faire :

3-2-1 Par le téléchargement d'application APP :

Le client doit accéder à l'App Store et effectuer le téléchargement de l'application.

Le processus d'installation de l'application diffère selon le type de téléphone mobile utilisé :

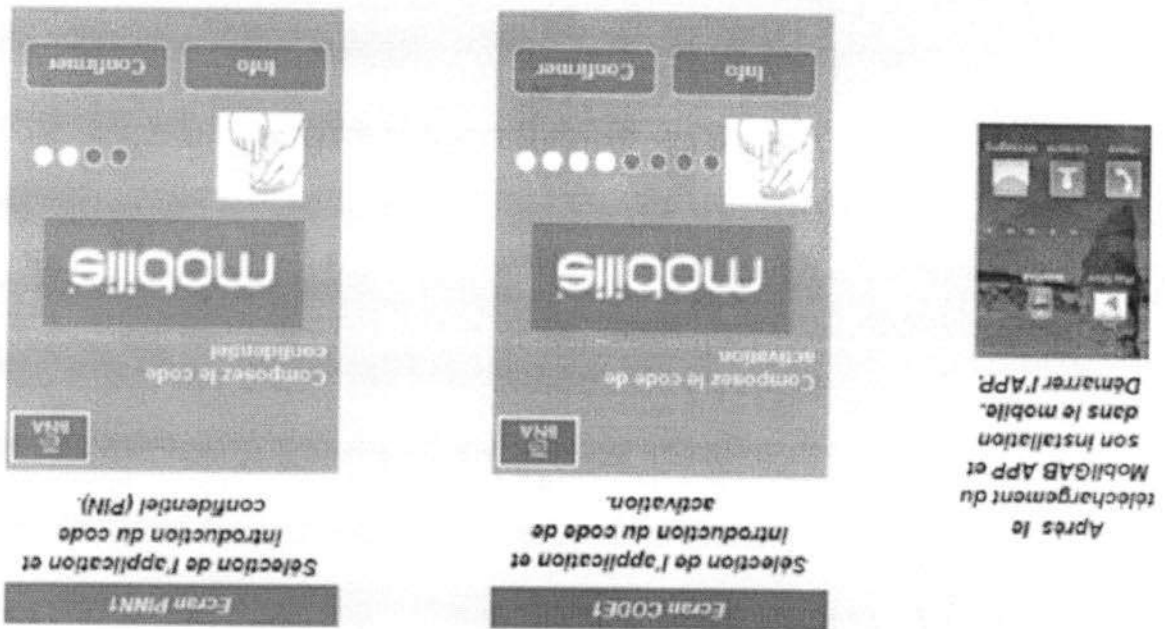
- ✓ **Android :** Pour installer l'application Android, l'utilisateur doit aller sur Google Play Store, télécharger et installer l'application.
- ✓ **Iphone :** Pour installer l'application iPhone de l'utilisateur doit aller à l'Apple Store, télécharger et installer l'application.
- ✓ **BlackBerry :** Pour installer l'application BlackBerry, l'utilisateur doit aller au site OTA, télécharger et installer l'application.
- ✓ **Symbian devices (Appareils Symbian) :** Sur les appareils Symbian, l'utilisateur doit aller au site OTA, télécharger et installer l'application.

L'activation du service par le canal APP, exige la possession d'un téléphone portable (qui supporte l'APP en format iOS, Android, Blackberry ou Symbian), avec accès via data Mobilis et l'APP installée.

Un menu similaire que celui du GAB apparaît sur le téléphone.

L'activation APP implique l'activation automatique de tous les canaux SMS, USSD, IVR.

Figure n°02 : Activation du service via APP

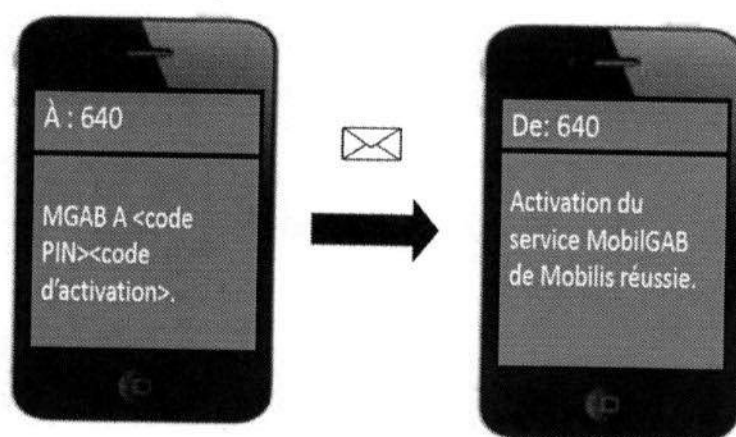


3-2-2 Par le canal SMS

Pour l'activation du service le client doit :

- ✓ Envoyer un SMS pour l'activation du service MobilGAB : « MGAB A <PIN> <CODE_ACTIVATION> ».
<PIN> est celui choisi par le client lors de l'accès et <CODE_ACTIVATION> correspond au code généré par le GAB (code utilisateur).
- ✓ Recevoir un message SMS confirmant l'activation du service: « L'activation a été réussie. Vous pouvez maintenant utiliser le service MobilGAB. »

Figure n°03 : Activation du service via SMS



Pour le canal SMS, tous les messages SMS doivent être envoyés vers un numéro XXX MOBILIS dédié au service MOBILGAB.

L'activation du service par le canal SMS, implique l'activation automatique de tous les canaux sauf le canal APP.

3-2-3 Par le canal USSD :

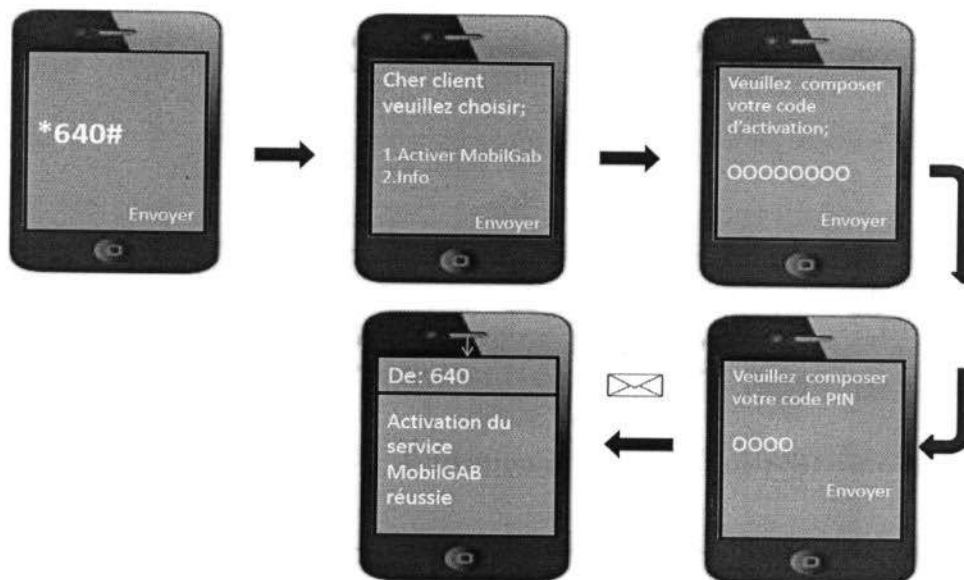
L'activation du service via le canal USSD, implique l'utilisation d'un numéro dédié mis à la disposition des clients par MOBILIS (* XXX #) suivi par le code utilisateur et le code PIN pour recevoir le menu de LOGIN de l'USSD.

Le client sélectionne « Activer le service » puis suit les étapes restantes.

Avec l'activation de ce canal, sont actifs les canaux: SMS, USSD et IVR.

fin

Figure n°04 : Activation du service via USSD



3-2-4 Par le canal IVR :

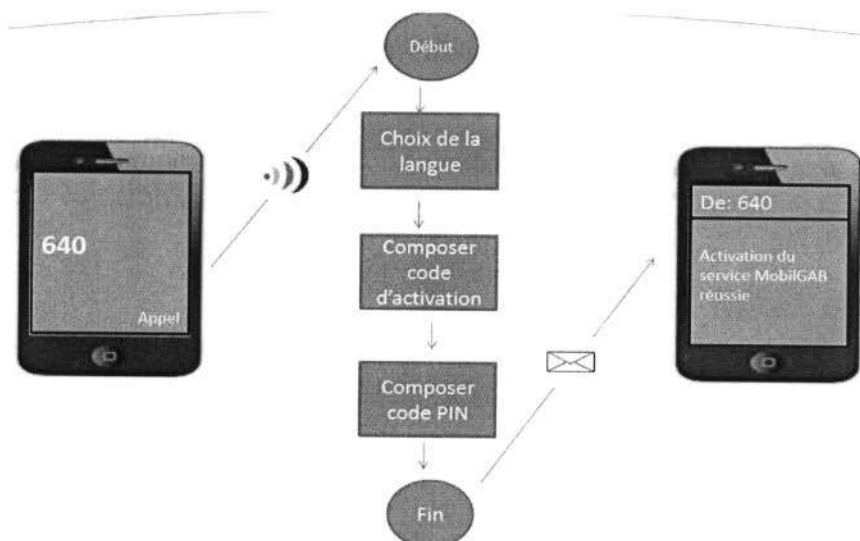
Le canal **Réponse Vocale Interactive**, permet l'assistance vocale pour les clients ayant des besoins spéciaux, aveugles, illettrés...

Le client doit appeler le numéro de l'IVR pour demander l'activation du service qui se fera par les étapes prescrites par l'opérateur.

Le client recevra un SMS de confirmation de l'activation du service.

Avec l'activation de ce canal, sont actifs les canaux: SMS, USSD et IVR.

Figure n°05 : Activation du service via IVR



4- L'utilisation des services MOBILGAB :

Après l'activation du service, le client peut procéder à l'exécution des opérations via son mobile à savoir :

- ✓ Consultation du solde,
- ✓ Virement de compte à compte BNA.

4-1 La consultation du solde

Cette fonctionnalité donne la possibilité à l'adhérent au service MOBILGAB de consulter le solde de son compte bancaire depuis son téléphone mobile.

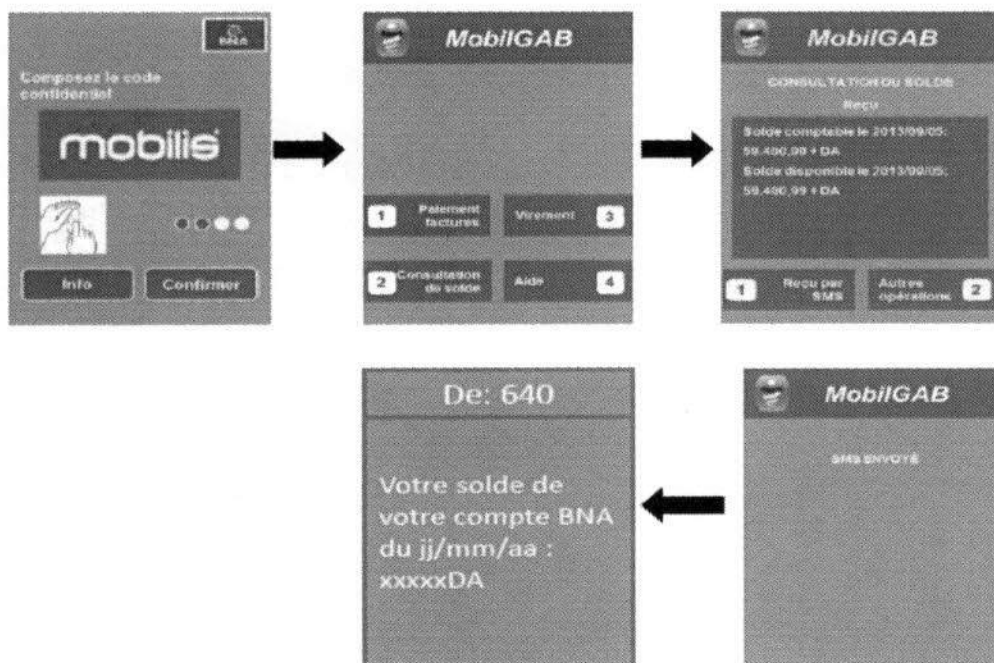
Ce service est proposé à travers les quatre canaux de distribution suivants ; APP, USSD, IVR, SMS.

4-1-1 Par le canal APP :

Le client avant de commencer sa requête, doit s'identifier sur l'application installée (LOGIN) et suivre les étapes suivantes:

- ✓ Introduire le code PIN MobilGAB pour accéder au menu principal du service,
- ✓ Sur l'écran principal, sélectionner l'option « Consultation de Solde du Compte »,
- ✓ Affichage de l'information concernant le solde du compte, ainsi que les options « retour à l'écran principal » et « recevoir l'information du solde par SMS », à sélectionner par le client,
- ✓ Réception d'une notification par SMS avec l'information du solde de compte.

Figure n°06 : consultation de solde par APP



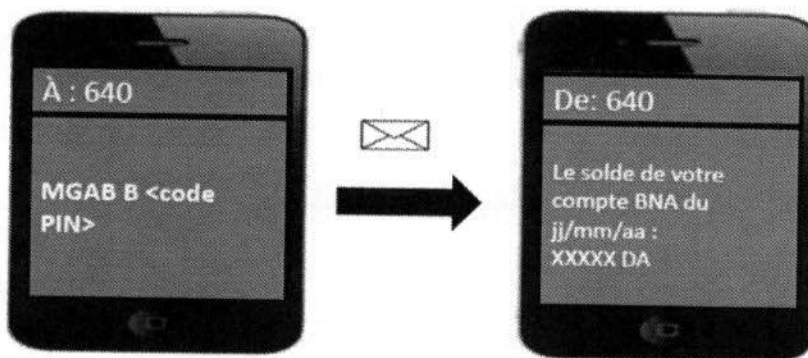
FRX

4-1-2 Par le canal SMS :

Pour que le client puisse avoir le solde de son compte bancaire via le téléphone mobile, ce dernier doit adresser un SMS de type ; « MGAB S <PIN> » (le PIN est celui confirmé lors de l'accès).

Le client après traitement recevra un SMS indiquant le solde comptable et le solde disponible de son compte.

Figure n°07 : consultation de solde par SMS



4-1-3 Par le canal USSD :

En saisissant la requête (* XXX #), le client doit suivre les étapes reprises sur le menu qui apparaît sur le mobile pour obtenir le solde de son compte.

Ce dernier peut choisir de revenir au menu principal, de recevoir un SMS de confirmation de solde ou de quitter l'application.

Figure n°08 : consultation de solde par USSD

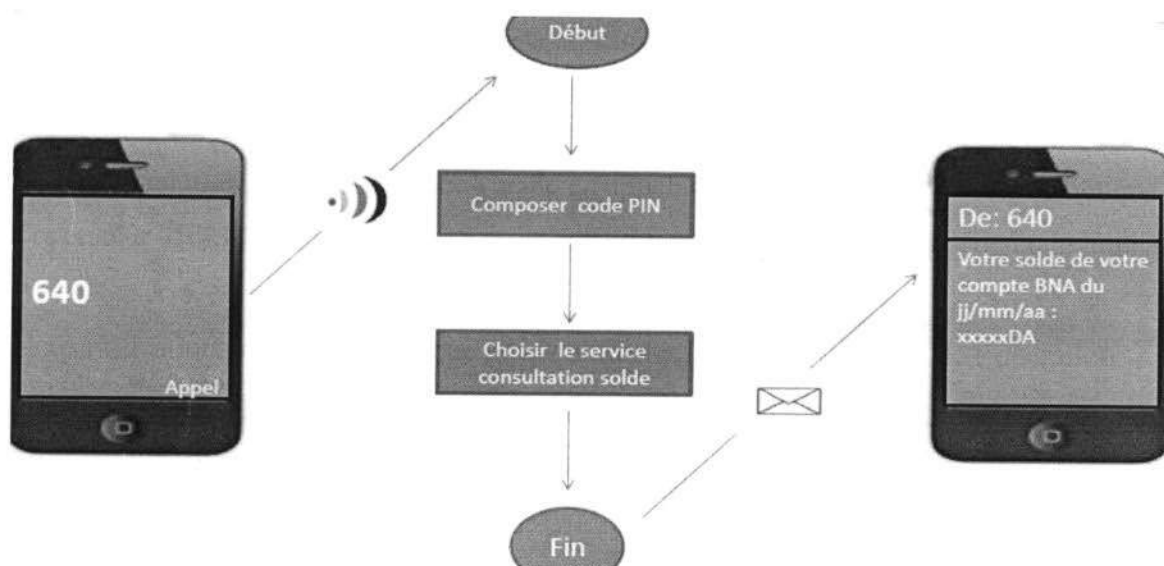


4-1-4 Par le canal IVR :

Le client bénéficiera de l'assistance vocale en appelant le numéro mis à sa disposition par l'opérateur MOBILIS, et doit suivre les étapes prescrites pour la saisie de son code utilisateur, le PIN et le service « consultation de solde ».

Une notification par SMS sera reçue pour confirmer la bonne exécution de l'opération.

Figure n°09 : consultation de solde par IVR



4-2 Exécution des virements de compte à compte BNA

Cette fonctionnalité donne la possibilité au client BNA, adhérent au service MOBILGAB, de transférer une somme d'argent de son compte (le compte validé lors de l'accès) vers un autre compte BNA.

Le service « virement » via MOBILGAB peut être accessible selon le choix du client donneur d'ordre par l'un des quatre canaux: APP-SMS-USSD-IVR.

4-2-1 Par le canal APP :

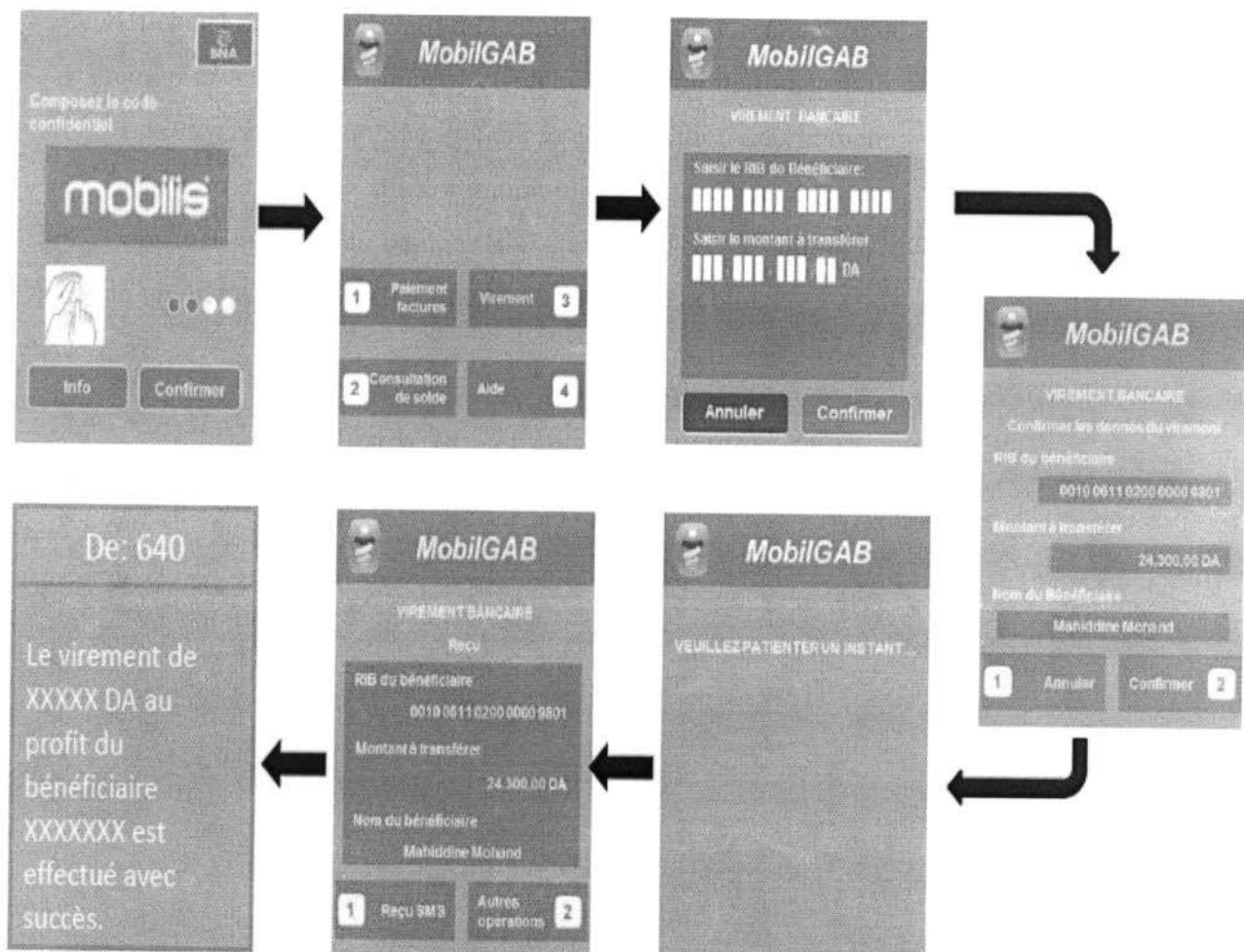
Le client doit suivre les étapes suivantes :

- ✓ Sur l'APP du service MobilGAB, composer le code PIN MobilGAB pour accéder au menu principal du service ;
- ✓ Sur l'écran principal sélectionner l'option « Virement Compte à Compte » ;

✱ R/V

- ✓ Saisir les données relatives au RIB du bénéficiaire et au montant à transférer, puis sélectionner « Confirmer » pour exécuter le virement. Le choix de l'option « Annuler » implique le retour à l'écran principal ;
- ✓ L'écran qui suit permet de confirmer les données du virement ordonné (RIB, Montant et Nom du bénéficiaire), choisir « Confirmer » pour exécuter le virement. Le choix de l'option « Annuler » implique le retour à l'écran principal ;
- ✓ Affichage de l'écran relatif à la confirmation du virement exécuté, ainsi que les options pour retourner à l'écran principal et recevoir l'information du virement par SMS. Sélectionner l'option « recevoir un SMS » pour la confirmation du virement ;
- ✓ Réception d'un SMS d'information relatif au virement ;
- ✓ Consulter le solde du compte BNA, avec le service MobilGAB APP, après la confirmation du virement, pour vérifier que le compte a été débité.

Figure n°10 : Virement de compte à compte par APP

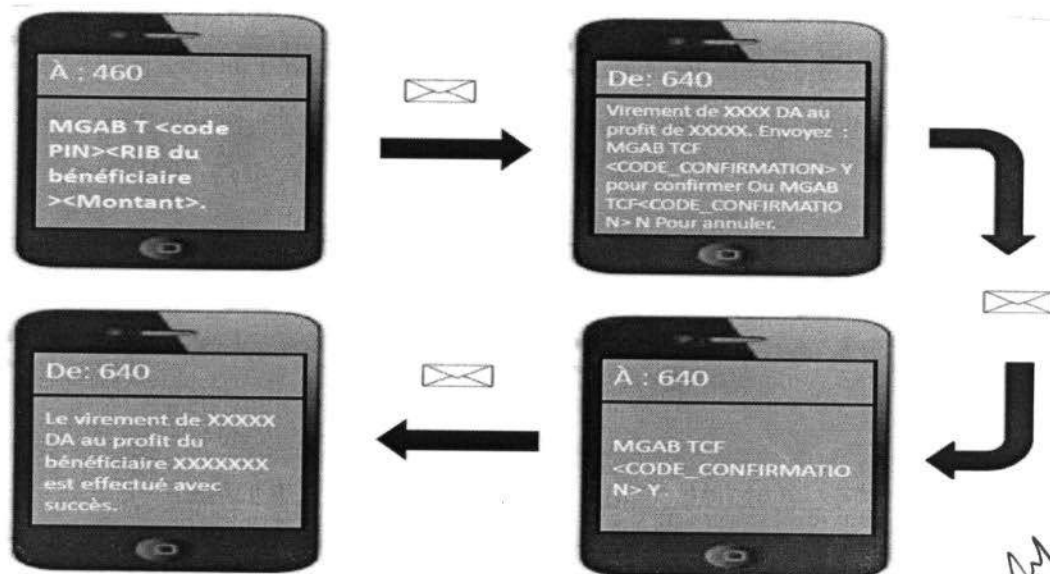


4-2-2 Par le canal SMS :

Le client doit suivre les étapes suivantes :

- ✓ Sur le portable, envoyer un SMS afin d'exécuter un virement entre ses comptes ouverts à la BNA, en utilisant le service MobilGab: « MGAB V <PIN> <RIB> <MONTANT> » <PIN> est celui choisi par le client porteur de la carte lors de l'accès, <RIB> concerne le RIB bénéficiaire du virement sur 20 positions <MONTANT> représente le montant à transférer ;
- ✓ Réception d'un message SMS pour confirmer ou annuler le virement ordonné, indiquant le nom du bénéficiaire, le montant et le code de confirmation pour le prochain SMS à envoyer, relatif à la confirmation ou l'annulation du virement ;
 - Pour annuler le virement: envoyer un SMS « MGAB VCF <PIN> <CODE_CONFIRMATION> N » ;
 - Réception d'un message SMS confirmant l'annulation du virement : « Le virement a été annulé avec succès » ;
 - Consulter le solde du compte BNA, avec le service MobilGAB, après l'annulation du virement, pour vérifier que le compte n'a pas été débité ;
 - Pour confirmer l'exécution du virement: envoyer un SMS « MGAB VCF <PIN> <CODE_CONFIRMATION> O » ;
 - Réception d'un message SMS confirmant l'exécution du virement: « Virement de <MONTANT> DA au profit de <DESTINATAIRE> est effectué avec succès » ;
 - Consulter le solde du compte BNA, avec le service MobilGAB, après la confirmation du virement, pour vérifier le débit du compte.

Figure n°11 : Virement de compte à compte par SMS



4-2-3 Par le canal USSD :

En saisissant la requête (* XXX #), le client doit suivre les étapes reprises sur le menu qui apparaît sur le mobile pour obtenir l'option d'exécution de virement de compte à compte.

Une notification par SMS sera reçue pour confirmer la bonne exécution de l'opération.

Figure n°12 : Virement de compte à compte par USSD



4-2-4 Par le canal IVR :

Le client bénéficiera de l'assistance vocale en appelant le numéro mis à sa disposition par l'opérateur MOBILIS, et doit suivre les étapes prescrites pour la saisie de son code utilisateur, le PIN et le service : virement de compte à compte.

Une notification par SMS sera reçue pour confirmer la bonne exécution de l'opération.

Figure n°13 : Virement de compte à compte par USSD

