

## **1. Comment fonctionne Bankily**

### **C'est quoi Bankily**

Bankily est le produit de Mobile Banking de la Banque Populaire de Mauritanie SA (BPM). Il vous permet de réaliser un ensemble d'opérations bancaires.

### **Que puis-je faire avec Bankily**

Vous pouvez utiliser Bankily pour :

- Ouvrir un compte bancaire à distance
- Faire des virements à des comptes bancaires BPM ou autres banques situées en Mauritanie
- Transférer de l'argent à n'importe quel numéro de téléphone en Mauritanie
- Faire des paiements chez les commerçants du réseau Bankily
- Régler vos factures d'eau et d'électricité
- Acheter des recharges téléphoniques
- Commander une carte bancaire ou un chéquier
- Consulter le solde de votre compte et obtenir un relevé de compte
- Faire une demande d'opposition / main levée sur vos cartes

### **Quels sont les avantages pour moi**

Vous pouvez ouvrir gratuitement un compte bancaire à distance. Ce compte est gratuit et sans frais de tenue de compte. Vous pouvez réaliser des transferts vers n'importe quel numéro de téléphone sans vous déplacer. Les opérations sont en temps réel et vous recevez une confirmation de la réalisation de votre opération. C'est sécurisé, fiable, simple et rapide.

Ce service vous donne également accès à un vaste réseau d'agents accessibles en dehors des heures d'ouverture des agences de la Banque.

### **Quelles sont les conditions pour ouvrir un compte Bankily**

Pour ouvrir un compte Bankily, vous devez fournir votre Numéro National d'Identification (NNI) et avoir installé l'application Bankily disponible sur Google Play et Apple store. Vous pouvez également utiliser le code USSD\*888# à partir d'un numéro MATTEL qui ne nécessite pas d'avoir accès à Internet.

### **A quoi sert le code secret PIN**

Le code secret PIN garantit la sécurité de votre compte Bankily et sert à valider toutes vos opérations. Il s'agit d'un code de 4 chiffres que vous choisissez lors de l'ouverture de votre compte.

Ce code est personnel et confidentiel, vous ne devez le communiquer à personne, même pas les équipes de la Banque. La BPM ne connaît pas votre code confidentiel et ne vous contactera pas pour vous le demander. Nous vous recommandons d'éviter d'utiliser votre date de naissance ou celle de l'un de vos proches pour éviter que votre code soit facile à deviner.

## **1. La tarification de Bankily**

### **Combien coûte Bankily**

L'ouverture du compte Bankily est gratuite et il n'y a pas de frais de tenue de compte. Pour les opérations, vous pouvez consulter la grille des tarifs dans les points Bankily ou sur le site web [www.bankily.mr](http://www.bankily.mr)

**Est-ce qu'il y a des frais lorsque je paye mes achats**

Le paiement commerçant dans Bankily est gratuit. Seul le paiement des factures fournisseur d'énergie, notamment d'eau et d'électricité, est payant.

**Qu'est-ce que je peux payer avec Bankily**

Vous pouvez payer chez tous les commerçants (supermarchés, station-services, pharmacies, magasins, etc...) agréés Bankily ainsi que vos factures d'eau et d'électricité.

**Est-ce que les recharges téléphoniques sont plus chères ?**

Non, les recharges téléphoniques sont facturées à leur valeur nominale (exemple : une carte de 100 MRU coûte 100 MRU).

**1. Suivre mon compte Bankily**

**Comment puis-je connaître le solde de mon compte Bankily**

Vous pouvez connaître le solde de votre compte en le consultant dans l'application Bankily ou par le menu USSD « Consultation Solde » à tout moment, 7jrs/7 et 24h/24.

**Où est-ce que je peux consulter l'historique de mes opérations**

Vous pouvez consulter l'historique de vos transactions au niveau de l'application Bankily ou dans le menu USSD correspondant. L'application Bankily vous permet de consulter les opérations réalisées sur Bankily mais aussi celles réalisées sur les autres canaux (carte de débit, agences bancaires, internet Banking ...etc.)

**Comment puis-je connaître les plafonds autorisés pour mes opérations Bankily**

Les plafonds Bankily dépendent de la complétude du dossier de connaissance du client (KYC).

Les Clients qui ont ouvert leurs comptes à distance peuvent effectuer les transactions proposées dans le cadre du Service « Bankily » dans la limite de plafonds définis par la Banque.

Afin d'accéder à l'ensemble des services « Bankily » sans limitation de plafonds, les clients ayant ouverts des comptes à distance doivent se présenter aux guichets d'une des agences de la Banque ou à l'un de ses agents afin de s'identifier, présenter leurs pièces d'identité, fournir quelques informations exigées par la réglementation en vigueur et signer une convention d'ouverture de compte.

Pour consulter les plafonds, vous pouvez visiter le site [www.bankily.mr](http://www.bankily.mr)

**1. L'assistance Bankily**

**Mon compte Bankily est bloqué, comment faire pour le débloquent**

Si votre compte Bankily est bloqué pour :

- Saisies incorrectes de votre code secret
- Oubli du code secret
- Suspension de votre compte
- ...etc.

Vous serez bloquer pour une période de 30 minutes, après laquelle vous pouvez tester de nouveau. Si le problème persiste, vous pouvez contacter le service client de Bankily sur le numéro 45201717

**Puis-je changer mon appareil téléphonique utilisé pour Bankily**

Pour la sécurité de vos opérations, votre compte Bankily est rattaché non seulement à votre numéro de téléphone mais aussi à votre appareil téléphonique. Si vous souhaitez changer votre appareil téléphonique, vous devez passer par un menu spécial de changement d'appareil téléphonique au niveau de votre application Bankily, vous recevrez un code que vous devrez saisir dans l'application pour pouvoir utiliser le nouvel appareil. Vous ne pouvez utiliser qu'un seul appareil téléphonique à la fois.

**Si j'ai oublié mon code secret Bankily, que dois-je faire**

Vous devez passer par le menu : code PIN oublié et répondre à votre question de sécurité pour choisir un nouveau code PIN; si vous avez oublié la réponse à votre question de sécurité Vous devez contacter le service client Bankily au numéro 45201717.

**Comment joindre mon service clients :**

Numéro de Téléphone :45201717

Whatsapp :36376802

Facebook :<https://www.facebook.com/bpmauritanie/>