

## **FAQ BANQUE SOLEIL**

### **DOCUMENT INTERNE ET PUBLIC**

## **SECTION 1: SERVICES BANCAIRES DE BASE**

### **1.1 Comment ouvrir un compte chez Banque Soleil ?**

Pour ouvrir un compte à la Banque Soleil, le client doit se présenter dans l'une de nos agences avec les documents suivants :

- Une pièce d'identité valide (Carte Nationale d'Identité, Passeport, ou Carte de Séjour pour les étrangers)
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (facture d'électricité, d'eau, de téléphone fixe, ou quittance de loyer)
- Deux photos d'identité récentes
- Un montant minimum de 25 000 FCFA pour l'ouverture d'un compte courant standard ou 10 000 FCFA pour un compte épargne
- Pour les salariés, les trois derniers bulletins de salaire
- Pour les étudiants, un certificat de scolarité ou une carte d'étudiant valide

Le processus d'ouverture prend généralement entre 24 et 48 heures ouvrables, après quoi le client recevra son RIB (Relevé d'Identité Bancaire) et pourra commander sa carte bancaire.

### **1.2 Quels sont les différents types de comptes proposés par la Banque Soleil ?**

La Banque Soleil propose plusieurs types de comptes adaptés aux besoins de notre clientèle diversifiée :

- **Compte Courant Standard** : Compte de dépôt à vue pour les opérations quotidiennes
- **Compte Épargne Soleil** : Compte rémunéré à un taux de 3,5% annuel
- **Compte Épargne Jeunes** : Pour les clients de 16 à 25 ans, avec un taux préférentiel de 4% et des frais de tenue réduits
- **Compte Professionnel** : Destiné aux entrepreneurs individuels et aux PME
- **Compte Privilège** : Pour notre clientèle haut de gamme, avec un package de services premium
- **Compte Diaspora** : Spécialement conçu pour les Sénégalais résidant à l'étranger
- **Compte Joint** : Pour les couples mariés ou les colocataires
- **Compte Groupe Tontine** : Adapté aux groupes d'épargne traditionnels

Chaque type de compte est assorti de conditions spécifiques et d'avantages particuliers détaillés dans nos brochures disponibles en agence ou sur notre site internet.

### 1.3 Quels sont les frais associés à la tenue de compte ?

Les frais de tenue de compte à la Banque Soleil sont structurés comme suit :

- Compte Courant Standard : 1 500 FCFA par trimestre
- Compte Épargne : Exonéré de frais
- Compte Jeunes : 500 FCFA par trimestre
- Compte Professionnel : 5 000 FCFA par trimestre
- Compte Privilège : 10 000 FCFA par trimestre (incluant un package de services premium)
- Compte Diaspora : 3 000 FCFA par trimestre
- Compte Joint : 2 000 FCFA par trimestre

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les services spécifiques tels que :

- Émission de chéquier : 5 000 FCFA
- Carte de débit nationale : 5 000 FCFA par an
- Carte internationale Visa Classic : 10 000 FCFA par an
- Carte Gold : 25 000 FCFA par an
- Relevé de compte supplémentaire : 1 000 FCFA par relevé
- Virement permanent : 500 FCFA par opération

Le détail complet de notre tarification est disponible sur demande en agence ou sur notre site internet.

### 1.4 Comment accéder à mes comptes à distance ?

La Banque Soleil met à disposition de ses clients plusieurs canaux d'accès à distance :

- **Application Mobile Soleil Bank** : Disponible sur Android et iOS, permettant de consulter les soldes, effectuer des virements, payer des factures, recharger du crédit téléphonique, et bien plus.
- **Service de Banque en Ligne** : Accessible via [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn) avec votre identifiant et mot de passe personnels.
- **Service USSD** : En composant le \*737# sur votre téléphone mobile pour les opérations de base sans connexion internet.
- **Centre d'Appel** : Joignable au 800 00 800 (appel gratuit) ou au +221 33 889 88 88 de l'étranger, tous les jours de 8h à 22h.

Pour activer ces services, le client doit en faire la demande lors de l'ouverture du compte ou ultérieurement en agence. Les codes d'accès sont strictement personnels et confidentiels.

## 1.5 Comment effectuer un virement depuis mon compte ?

Les virements peuvent être effectués par plusieurs canaux :

- **En agence** : En remplissant un formulaire de virement avec les coordonnées bancaires du bénéficiaire.
- **Via l'application mobile ou la banque en ligne** : En se connectant à son espace personnel et en utilisant la fonction "Virement".
- **Par ordre permanent** : Pour les virements récurrents, à mettre en place en agence ou via la banque en ligne.

Pour les virements nationaux, le délai d'exécution est généralement de J+1 jour ouvré. Pour les virements internationaux, comptez entre 2 et 5 jours ouvrés selon le pays de destination.

Les frais sont les suivants :

- Virement interne (entre comptes Banque Soleil) : Gratuit
- Virement national (vers une autre banque au Sénégal) : 1 000 FCFA
- Virement UEMOA : 0,5% du montant avec un minimum de 5 000 FCFA et un maximum de 25 000 FCFA
- Virement international : 0,6% du montant avec un minimum de 15 000 FCFA et un maximum de 50 000 FCFA

## SECTION 2: PRODUITS D'ÉPARGNE ET DE PLACEMENT

### 2.1 Quelles sont les options d'épargne disponibles ?

La Banque Soleil propose diverses solutions d'épargne adaptées à chaque profil :

- **Compte Épargne Soleil** : Taux de 3,5% annuel, disponibilité immédiate des fonds
- **Plan Épargne Éducation** : Pour financer les études des enfants, taux progressif jusqu'à 4,5%
- **Plan Épargne Retraite** : Pour préparer sa retraite, avec avantages fiscaux
- **Dépôt à Terme** : Placement bloqué de 3 à 60 mois avec un taux allant de 4% à 6% selon la durée
- **Compte Tontine Digitale** : Solution d'épargne collective digitalisée
- **Plan Épargne Logement** : Pour préparer l'acquisition immobilière, taux bonifié de 4,2%
- **Plan Épargne Projet** : Pour tout autre projet personnel avec un objectif défini

Chaque produit d'épargne bénéficie d'une assurance-dépôt conformément à la réglementation de la BCEAO et de la Commission Bancaire de l'UMOA.

## 2.2 Comment fonctionnent les dépôts à terme ?

Le Dépôt à Terme (DAT) est un placement financier à taux fixe garanti pendant toute la durée du contrat. Les caractéristiques de nos DAT sont les suivantes :

- Montant minimum : 500 000 FCFA
- Durées disponibles : 3, 6, 12, 24, 36, 48 ou 60 mois
- Taux d'intérêt :
  - 3 mois : 4,00%
  - 6 mois : 4,25%
  - 12 mois : 4,75%
  - 24 mois : 5,00%
  - 36 mois : 5,25%
  - 48 mois : 5,50%
  - 60 mois : 6,00%
- Paiement des intérêts : à l'échéance ou périodiquement (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel)
- Fiscalité : prélèvement de 8% sur les intérêts conformément à la réglementation fiscale sénégalaise
- Pénalité en cas de retrait anticipé : perte partielle des intérêts (taux réduit)

La souscription à un DAT peut se faire en agence ou via la banque en ligne pour les clients éligibles.

## 2.3 Proposez-vous des produits d'investissement ?

Oui, la Banque Soleil propose plusieurs solutions d'investissement :

- **OPCVM (Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières)** : En partenariat avec notre filiale Soleil Asset Management, nous proposons des SICAV et FCP investis sur les marchés financiers régionaux.
- **Bons du Trésor et Obligations d'État** : Investissement dans la dette publique sénégalaise et régionale.
- **Obligations Corporates** : Émises par des entreprises solides de la région.

- **Actions cotées** : Via notre service de courtage sur la BRVM (Bourse Régionale des Valeurs Mobilières).
- **Investissement Immobilier** : Fonds communs dédiés à l'immobilier commercial et résidentiel.
- **Produits Structurés** : Pour notre clientèle Privilège, avec capital garanti.

Ces produits sont accessibles à partir de 1 000 000 FCFA d'investissement et sont soumis à une étude préalable du profil investisseur du client.

## 2.4 Quels sont les taux d'intérêt actuels ?

Les taux d'intérêt en vigueur à la Banque Soleil (mise à jour trimestrielle) :

### *Produits d'épargne :*

- Compte Épargne standard : 3,50% annuel
- Compte Épargne Jeunes : 4,00% annuel
- Plan Épargne Éducation : de 3,75% à 4,50% selon la durée
- Plan Épargne Retraite : de 4,00% à 5,00% selon la durée
- Plan Épargne Logement : 4,20% annuel

### *Placements :*

- Dépôts à terme : de 4,00% à 6,00% selon la durée
- Bons de caisse : de 3,75% à 5,50% selon la durée

### *Crédits :*

- Prêt immobilier : à partir de 6,50%
- Prêt personnel : à partir de 8,50%
- Prêt auto : à partir de 7,50%
- Crédit à la consommation : à partir de 9,00%
- Découvert autorisé : 14,00%

Ces taux sont indicatifs et peuvent varier en fonction du profil client, de la durée et du montant concerné. Ils respectent le taux d'usure défini par la BCEAO.

## SECTION 3: PRÊTS ET FINANCEMENTS

### 3.1 Quels types de prêts proposez-vous ?

La Banque Soleil propose une gamme complète de solutions de financement :

- **Prêt Immobilier** : Pour l'achat, la construction ou la rénovation d'un bien immobilier, jusqu'à 80% du montant du projet, durée max de 25 ans.
- **Prêt Personnel** : Pour tout projet personnel, montant jusqu'à 10 fois le salaire mensuel, durée max de 7 ans.
- **Crédit Auto** : Financement jusqu'à 90% du prix du véhicule, durée max de 5 ans.
- **Crédit Équipement** : Pour l'achat de mobilier, électroménager, etc., durée max de 3 ans.
- **Crédit Étudiant** : Pour financer des études supérieures, avec remboursement différé.
- **Crédit Professionnel** : Pour les entrepreneurs et PME, adapté aux besoins d'investissement ou de trésorerie.
- **Découvert Autorisé** : Pour faire face aux dépenses imprévues, généralement limité à 1-3 mois de salaire.
- **Crédit Soleil Diaspora** : Spécialement conçu pour les Sénégalais de l'étranger souhaitant investir au pays.

Chaque prêt fait l'objet d'une étude personnalisée en fonction de la capacité de remboursement du client.

### 3.2 Quelles sont les conditions pour obtenir un prêt immobilier ?

Pour être éligible à un prêt immobilier à la Banque Soleil, les conditions suivantes s'appliquent :

- Être client de la Banque Soleil ou ouvrir un compte
- Avoir un revenu régulier domicilié à la Banque Soleil
- Justifier d'une stabilité professionnelle (minimum 12 mois d'ancienneté)
- Avoir un taux d'endettement inférieur à 40% des revenus nets

- Disposer d'un apport personnel minimum de 20% du coût total du projet
- Présenter un titre de propriété valide ou un contrat de vente notarié
- Souscrire à une assurance-décès invalidité
- Proposer une garantie (hypothèque de premier rang sur le bien financé)

Documents requis pour la demande :

- Demande manuscrite de prêt
- Copies des trois derniers bulletins de salaire
- Attestation de travail de moins de 3 mois
- Relevés de compte des 6 derniers mois
- Devis ou promesse de vente du bien immobilier
- Plan de construction validé par les services d'urbanisme (en cas de construction)
- Titre de propriété ou acte de cession
- Copie de la pièce d'identité

Le délai d'étude du dossier est généralement de 2 semaines, avec un déblocage des fonds sous 1 à 2 semaines après acceptation.

### **3.3 Comment calculez-vous les mensualités d'un prêt ?**

Les mensualités sont calculées selon la formule standard des annuités constantes :  $M = C \times [t/12] / [1 - (1 + t/12)^{(-n)}]$

Où :

- $M$  = mensualité
- $C$  = capital emprunté
- $t$  = taux d'intérêt annuel (en décimal)
- $n$  = nombre de mensualités (durée du prêt en mois)

Exemple pour un prêt de 10 000 000 FCFA sur 5 ans à 7,5% :  $M = 10\,000\,000 \times [0,075/12] / [1 - (1 + 0,075/12)^{(-60)}]$   $M = 200\,076$  FCFA par mois

À ce montant s'ajoutent généralement :

- Les frais d'assurance emprunteur (environ 0,4% du capital restant dû annuellement)
- Les frais de dossier (1% du montant emprunté, payés une seule fois)
- Les frais de garantie éventuels (hypothèque, nantissement, etc.)

La Banque Soleil met à disposition un simulateur de crédit sur son site internet et son application mobile pour faciliter vos calculs prévisionnels.

### **3.4 Puis-je rembourser mon prêt par anticipation ?**

Oui, la Banque Soleil autorise les remboursements anticipés, partiels ou totaux, sous certaines conditions :

- Remboursement anticipé total : possible à tout moment moyennant une pénalité de 3% du capital restant dû pour les prêts immobiliers et 2% pour les autres types de prêts.
- Remboursement anticipé partiel : possible à chaque date anniversaire du prêt, pour un montant minimum de 20% du capital restant dû.

Procédure pour un remboursement anticipé :

1. Adresser une demande écrite à l'agence gestionnaire du prêt au moins 30 jours avant la date souhaitée
2. Préciser s'il s'agit d'un remboursement total ou partiel
3. Dans le cas d'un remboursement partiel, préciser si vous souhaitez réduire la durée ou le montant des mensualités

Après traitement de votre demande, un avenant au contrat vous sera proposé en cas de remboursement partiel, ou un quitus (certificat de remboursement intégral) en cas de remboursement total.



### **3.5 Quels documents fournir pour une demande de crédit à la consommation ?**

Pour une demande de crédit à la consommation à la Banque Soleil, vous devez fournir :

*Documents obligatoires pour tous :*

- Demande manuscrite de prêt datée et signée
- Photocopie de la pièce d'identité en cours de validité
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- 3 derniers relevés de compte (d'une autre banque si vous n'êtes pas encore client)
- Devis ou facture proforma du bien à financer

*Pour les salariés :*

- 3 derniers bulletins de salaire
- Attestation de travail de moins de 3 mois
- Attestation de virement irrévocable du salaire à la Banque Soleil

*Pour les professions libérales et entrepreneurs :*

- Registre de commerce et NINEA
- États financiers des 2 derniers exercices
- Déclaration fiscale
- Relevés bancaires des 12 derniers mois

*Pour les retraités :*

- Titre de pension
- 3 derniers bulletins de pension

- Attestation de virement de la pension

Le traitement de votre demande prend généralement entre 3 et 5 jours ouvrables après réception du dossier complet.

## **SECTION 4: CARTES BANCAIRES ET MOYENS DE PAIEMENT**

### **4.1 Quels types de cartes bancaires proposez-vous ?**

La Banque Soleil propose une gamme complète de cartes adaptées à tous les besoins :

- **Carte Soleil Classic** : Carte de débit nationale, plafond de retrait de 200 000 FCFA/semaine et de paiement de 500 000 FCFA/mois. Cotisation annuelle : 5 000 FCFA.
- **Carte Visa Classic** : Carte internationale valable dans 200 pays, plafond de retrait de 350 000 FCFA/semaine et de paiement de 1 000 000 FCFA/mois. Cotisation annuelle : 10 000 FCFA.
- **Carte Visa Premier** : Avec assurance voyage et assistance, plafond de retrait de 500 000 FCFA/semaine et de paiement de 2 000 000 FCFA/mois. Cotisation annuelle : 25 000 FCFA.
- **Carte Visa Gold** : Pour notre clientèle haut de gamme, plafonds personnalisables. Cotisation annuelle : 40 000 FCFA.
- **Carte Jeunes** : Pour les 16-25 ans, avec cotisation réduite à 3 000 FCFA/an.
- **Carte Prépayée** : Rechargeable, idéale pour les achats en ligne et les voyages, sans besoin de compte bancaire. Frais d'émission : 5 000 FCFA.
- **Carte Entreprise** : Pour les professionnels, avec reporting détaillé des dépenses. Cotisation annuelle : 15 000 FCFA.

Toutes nos cartes sont équipées de la technologie sans contact et sécurisées par un code confidentiel à 4 chiffres. Pour les paiements en ligne, la validation par code SMS ou via l'application mobile est obligatoire.

### **4.2 Comment signaler une carte perdue ou volée ?**

En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, vous devez agir rapidement en suivant cette procédure :

1. Faire opposition immédiatement, 24h/24 et 7j/7 :
  - Par téléphone au centre d'opposition : +221 800 00 111 (numéro gratuit depuis le Sénégal)
  - Par téléphone au +221 33 889 89 89 (depuis l'étranger)
  - Via l'application mobile Banque Soleil dans la rubrique "Mes cartes" > "Faire opposition"
  - Via la banque en ligne, menu "Services" > "Opposition carte"
2. Confirmer l'opposition par écrit dans les 48 heures auprès de votre agence
3. Pour le remplacement de la carte :
  - Se présenter en agence avec une pièce d'identité
  - Remplir le formulaire de demande de remplacement
  - S'acquitter des frais de remplacement (5 000 FCFA)

Le délai de réception de la nouvelle carte est généralement de 3 à 5 jours ouvrables. En cas d'urgence, une solution de dépannage express (24h) est disponible moyennant des frais supplémentaires de 10 000 FCFA.

En cas de vol, nous vous recommandons également de déposer une plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

#### **4.3 Quels sont les frais liés aux opérations par carte ?**

Les frais liés aux opérations par carte à la Banque Soleil sont les suivants :

##### *Retraits :*

- Retrait aux DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) Banque Soleil : Gratuit
- Retrait aux DAB des banques partenaires au Sénégal : 500 FCFA par retrait
- Retrait aux DAB des autres banques au Sénégal : 0,5% du montant avec minimum de 700 FCFA
- Retrait aux DAB en zone UEMOA : 0,5% du montant avec minimum de 1 500 FCFA
- Retrait aux DAB à l'international (hors UEMOA) : 2% du montant avec minimum de 3 000 FCFA

##### *Paievements :*

- Paiement chez les commerçants au Sénégal : Gratuit
- Paiement chez les commerçants en zone UEMOA : Gratuit
- Paiement à l'international (hors UEMOA) : 1,5% du montant

- Paiement en ligne en FCFA : Gratuit
- Paiement en ligne en devises : 1,5% du montant + frais de change

*Autres frais :*

- Réédition du code confidentiel : 2 000 FCFA
- Remplacement de carte (perte, vol, détérioration) : 5 000 FCFA
- Contestation d'opération non justifiée : 10 000 FCFA
- Changement de plafond temporaire : 1 000 FCFA
- Changement de plafond permanent : 2 500 FCFA

Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés. La version actualisée est toujours disponible sur notre site internet et dans nos agences.

#### **4.4 Comment utiliser ma carte à l'étranger ?**

Pour utiliser votre carte Banque Soleil à l'étranger en toute sécurité, suivez ces conseils :

*Avant le départ :*

1. Vérifiez la date d'expiration de votre carte
2. Assurez-vous que vos plafonds de retrait et de paiement sont adaptés à votre séjour
3. Notez le numéro d'opposition international : +221 33 889 89 89
4. Activez les notifications de transaction sur votre application mobile
5. Informez votre conseiller de votre voyage pour éviter tout blocage de sécurité

*Pendant votre séjour :*

- Privilégiez les distributeurs situés dans les banques
- Évitez de perdre votre carte de vue lors des paiements
- En cas de paiement refusé, essayez avec le code PIN plutôt qu'en signature
- Conservez tous vos tickets de retrait et de paiement
- Vérifiez régulièrement vos opérations via l'application mobile

*Frais applicables :*

- Retrait d'espèces : 2% du montant avec un minimum de 3 000 FCFA
- Paiement par carte : 1,5% du montant

- Taux de change : celui en vigueur le jour du traitement de l'opération par Visa ou Mastercard, majoré de 2,5%

*Précautions particulières :*

- Pour certains pays à risque, une activation spécifique peut être nécessaire avant le départ
- Le service 3D Secure est activé pour tous les paiements en ligne à l'international

#### **4.5 Comment fonctionnent les virements internationaux ?**

La Banque Soleil propose plusieurs solutions pour effectuer des virements internationaux :

*Types de virements disponibles :*

- **Virement SWIFT** : Pour tous les pays, délai de 2 à 5 jours ouvrés
- **Virement SEPA** : Pour les pays de la zone Euro, délai de 24 à 48h
- **Transfert rapide** : Via nos partenaires (Western Union, MoneyGram, RIA), disponibilité immédiate
- **Virement RTGS** : Pour les pays de la zone UEMOA, exécution en temps réel

*Informations nécessaires pour un virement international :*

- Nom complet et adresse du bénéficiaire
- Numéro de compte ou IBAN du bénéficiaire
- Code SWIFT/BIC de la banque bénéficiaire
- Nom et adresse complète de la banque bénéficiaire
- Motif du virement (obligatoire pour la conformité réglementaire)
- Devise et montant du transfert

*Frais applicables :*

- Virement émis hors UEMOA : 0,6% du montant avec un minimum de 15 000 FCFA et un maximum de 50 000 FCFA
- Virement UEMOA : 0,5% du montant avec un minimum de 5 000 FCFA et un maximum de 25 000 FCFA
- Frais de correspondant : variables selon les pays (option "OUR" pour frais à la charge de l'émetteur)
- Frais de change le cas échéant : 0,25% du montant

*Délais et suivi :*

- Traitement par la Banque Soleil : J+1 jour ouvré après réception de l'ordre

- Crédit sur le compte du bénéficiaire : selon les délais interbancaires (généralement 2-5 jours ouvrés)
- Suivi possible via la banque en ligne ou l'application mobile, rubrique "Suivi des opérations internationales"

## **SECTION 5: BANQUE EN LIGNE ET SERVICES DIGITAUX**

### **5.1 Comment accéder à la banque en ligne ?**

Pour accéder à la banque en ligne de la Banque Soleil, suivez ces étapes :

*Première connexion :*

1. Rendez-vous sur [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn) et cliquez sur "Espace Client"
2. Cliquez sur "Première connexion"
3. Renseignez votre numéro de compte et votre CIN ou numéro de passeport
4. Un code temporaire vous sera envoyé par SMS au numéro enregistré dans nos systèmes
5. Saisissez ce code et créez vos identifiants personnels (identifiant et mot de passe)

*Connexions suivantes :*

- Rendez-vous sur [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn) et cliquez sur "Espace Client"
- Entrez votre identifiant et votre mot de passe
- Pour certaines opérations sensibles, un code de validation sera envoyé par SMS

*Configuration requise :*

- Navigateurs recommandés : Chrome, Firefox, Safari, Edge (versions récentes)
- JavaScript activé
- Cookies autorisés pour le site [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn)

*Sécurité :*

- La connexion est automatiquement interrompue après 10 minutes d'inactivité
- Après 3 tentatives de connexion infructueuses, votre compte est temporairement bloqué
- Un changement de mot de passe est exigé tous les 3 mois
- Double authentification obligatoire pour les opérations sensibles (virements externes, modification de coordonnées, etc.)

*En cas de problème de connexion :*

- Contactez notre assistance en ligne au 800 00 800 (appel gratuit)
- Envoyez un email à support@banquesoleil.sn
- Rendez-vous en agence avec une pièce d'identité

## **5.2 Quelles opérations puis-je effectuer via l'application mobile ?**

L'application mobile Banque Soleil (disponible sur App Store et Google Play) vous permet d'effectuer de nombreuses opérations :

*Consultation et suivi :*

- Consultation du solde et de l'historique des opérations sur tous vos comptes
- Téléchargement et partage des relevés de compte (format PDF)
- Suivi de l'encours de vos crédits
- Visualisation des échéanciers
- Tableau de bord personnalisable
- Catégorisation automatique des dépenses

*Opérations bancaires :*

- Virements internes (entre vos comptes)
- Virements vers d'autres comptes Banque Soleil
- Virements vers d'autres banques au Sénégal
- Virements internationaux (UEMOA et SWIFT)
- Mise en place, modification et suppression de virements permanents
- Paiement de factures (électricité, eau, téléphone, internet, canal+, etc.)
- Recharge de crédit téléphonique
- Paiement marchand via QR code
- Demande de chéquier ou de carte bancaire
- Activation/désactivation de la carte bancaire
- Modification temporaire des plafonds carte

*Sécurité et paramètres :*

- Modification du code PIN de la carte bancaire
- Changement de mot de passe
- Activation/désactivation des notifications push
- Activation de la connexion par empreinte digitale ou reconnaissance faciale
- Verrouillage temporaire de la carte en cas de suspicion de fraude
- Partage sécurisé de RIB

*Services additionnels :*

- Localisation des agences et des GAB
- Prise de rendez-vous en agence
- Chat avec un conseiller (en heures ouvrables)
- Simulateurs de crédit et d'épargne
- Souscription à des produits simples (épargne, assurance)
- Programme de fidélité et suivi des points

Pour télécharger l'application, rendez-vous sur l'App Store ou Google Play et recherchez "Banque Soleil Sénégal". L'application nécessite iOS 12+ ou Android 7.0+.

### **5.3 Comment effectuer un paiement de facture en ligne ?**

La Banque Soleil propose plusieurs solutions pour le paiement de vos factures :

*Via l'application mobile ou la banque en ligne :*

1. Connectez-vous à votre espace personnel
2. Sélectionnez "Paiement de factures" dans le menu
3. Choisissez le fournisseur (SENELEC, SEN'EAU, SONATEL, TIGO, etc.)
4. Saisissez la référence client ou scannez le code-barres de la facture
5. Vérifiez le montant qui s'affiche automatiquement
6. Validez avec votre code secret ou par empreinte digitale
7. Un reçu de paiement vous est envoyé par email et reste disponible dans l'historique

*Via le service USSD (sans connexion internet) :*

1. Composez le \*737# sur votre téléphone
2. Sélectionnez l'option "Paiement de factures"



3. Suivez les instructions pour choisir le fournisseur et entrer vos références
4. Validez avec votre code secret
5. Une confirmation par SMS vous sera envoyée

*Par prélèvement automatique :*

- Pour les factures récurrentes, vous pouvez mettre en place un prélèvement automatique
- Rendez-vous en agence avec une facture récente et une autorisation de prélèvement
- Ou activez cette option via la banque en ligne dans la rubrique "Prélèvements"

Les paiements de factures sont gratuits via nos canaux digitaux et traités immédiatement pendant les heures ouvrables. Les paiements effectués après 15h peuvent être traités le jour ouvré suivant selon le fournisseur.

#### **5.4 Le service USSD est-il sécurisé ?**

Oui, le service USSD de la Banque Soleil (\*737#) est sécurisé grâce à plusieurs mesures :

*Mécanismes de sécurité :*

- Authentification par code secret personnel à 4 chiffres différent du code PIN de votre carte
- Blocage après 3 tentatives erronées
- Session limitée à 2 minutes d'inactivité
- Liaison sécurisée avec un seul numéro de téléphone préalablement enregistré
- Plafonds de transaction limités (50 000 FCFA par opération, 200 000 FCFA par jour)
- Confirmation par SMS de chaque transaction
- Chiffrement des données entre l'opérateur télécom et nos serveurs

*Précautions supplémentaires :*

- Ne jamais communiquer votre code secret à qui que ce soit, y compris au personnel de la banque
- Ne pas utiliser des codes trop évidents (date de naissance, 1234, etc.)
- En cas de perte ou de vol du téléphone, contactez immédiatement notre service client pour bloquer l'accès USSD
- Changez régulièrement votre code secret (au moins tous les 3 mois)

*Activation du service :*

- Le service est activé automatiquement pour tous les clients ayant communiqué leur numéro de téléphone mobile
- Pour l'activer ou le désactiver, rendez-vous en agence ou contactez notre service client

Le service USSD fonctionne sur tous les téléphones, même les modèles basiques sans connexion internet, ce qui en fait une solution inclusive pour tous nos clients.

## **5.5 Comment sécuriser mes opérations en ligne ?**

Pour sécuriser vos opérations bancaires en ligne avec la Banque Soleil, suivez ces recommandations :

*Bonnes pratiques de sécurité :*

- Utilisez un mot de passe fort et unique (mélange de lettres, chiffres et caractères spéciaux)
- Changez régulièrement votre mot de passe (tous les 3 mois)
- Ne communiquez jamais vos identifiants ou codes à un tiers, y compris au personnel bancaire
- Vérifiez que vous êtes bien sur le site officiel ([www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn)) avant de vous connecter
- Activez la double authentification pour toutes vos opérations
- Déconnectez-vous après chaque session
- Mettez à jour régulièrement votre application mobile
- N'utilisez pas de réseau Wi-Fi public pour vos opérations bancaires
- Installez un antivirus sur vos appareils et maintenez-le à jour

*Surveillance de vos comptes :*

- Activez les notifications de transactions pour être alerté en temps réel
- Vérifiez régulièrement vos relevés de compte
- Signalez immédiatement toute opération suspecte

*En cas de suspicion de fraude :*

1. Changez immédiatement votre mot de passe
2. Contactez notre service client au 800 00 800 (disponible 24h/24)
3. Faites opposition sur votre carte bancaire si nécessaire
4. Signalez toute tentative de phishing à [securite@banquesoleil.sn](mailto:securite@banquesoleil.sn)

La Banque Soleil ne vous demandera jamais vos identifiants, mots de passe ou codes secrets par téléphone, email ou SMS. Méfiez-vous des tentatives d'hameçonnage.

## **SECTION 6: SERVICES SPÉCIFIQUES**

### **6.1 Quels sont les services disponibles pour les Sénégalais de la diaspora ?**

La Banque Soleil propose une offre dédiée aux Sénégalais résidant à l'étranger :

#### *Compte Diaspora :*

- Ouverture à distance sans besoin de se déplacer au Sénégal
- Documentation acceptée en français, anglais, espagnol ou italien
- Gestion multi-devises (FCFA, EUR, USD, GBP, CAD)
- Consultation à distance via notre plateforme digitale
- Frais de tenue réduits (3 000 FCFA/trimestre)
- RIB disponible dès l'ouverture

#### *Transferts d'argent :*

- Frais de transfert internationaux réduits (-50% par rapport au tarif standard)
- Service de transfert récurrent programmé
- Notification en temps réel du bénéficiaire
- Taux de change préférentiels

#### *Investissements immobiliers :*

- Crédit immobilier spécial diaspora avec apport réduit (15%)
- Accompagnement dans la recherche de biens via notre filiale Soleil Immobilier
- Suivi photo/vidéo de l'avancement des travaux de construction
- Gestion locative possible après acquisition

#### *Investissements et épargne :*

- Compte d'épargne Diaspora à taux bonifié (4,25% au lieu de 3,50%)
- Solutions d'investissement adaptées (fonds, OPCVM, DAT)
- Conseiller dédié disponible par visioconférence

#### *Avantages famille :*

- Possibilité d'ouvrir des sous-comptes pour les membres de la famille restés au Sénégal
- Cartes prépayées pour la famille avec plafonds gérables à distance
- Assurance santé pour la famille au Sénégal

Pour plus d'informations, contactez notre service Diaspora au +221 33 889 88 00 ou par email à [diaspora@banquesoleil.sn](mailto:diaspora@banquesoleil.sn).

## **6.2 Proposez-vous des services pour les entreprises ?**

Oui, la Banque Soleil propose une gamme complète de services pour les entreprises de toutes tailles :

### *Comptes professionnels :*

- Compte courant professionnel
- Compte d'investissement
- Compte de dépôt à terme
- Comptes en devises
- Comptes séquestres et sous-comptes analytiques

### *Solutions de financement :*

- Crédit d'investissement
- Crédit bail / Leasing
- Crédit de trésorerie et facilités de caisse
- Découvert autorisé
- Escompte d'effets de commerce
- Affacturage (factoring)
- Financement du commerce international (crédit documentaire, SBLC)
- Financement de marchés publics

### *Gestion des flux :*

- Terminal de Paiement Électronique (TPE)
- Solution d'encaissement en ligne
- Service de paie automatisée
- Cash Management
- Virements de masse
- Prélèvements automatiques
- Solution de paiement QR code

*Services digitaux :*

- Plateforme Soleil Business (banque en ligne dédiée aux entreprises)
- Application mobile Soleil Pro
- API bancaires pour intégration avec vos systèmes
- Solutions multi-signataires personnalisables
- Alertes et notifications paramétrables

*Accompagnement :*

- Conseiller dédié pour les PME/PMI
- Centre d'affaires pour les grandes entreprises
- Experts sectoriels (agrobusiness, énergie, télécoms, BTP, etc.)
- Accompagnement à l'international via notre réseau de partenaires

Pour en savoir plus, prenez rendez-vous avec un conseiller entreprise dans l'une de nos agences ou contactez-nous au 800 00 900 (numéro dédié aux professionnels).

### **6.3 Quels services proposez-vous aux associations et ONG ?**

La Banque Soleil a développé une offre spécifique pour les associations, ONG et acteurs de l'économie sociale et solidaire :

*Comptes et services bancaires adaptés :*

- Compte association avec frais de tenue réduits (2 000 FCFA/trimestre)
- Compte projet avec reporting adapté aux bailleurs de fonds
- Solution de gestion multi-signataires sécurisée
- Carte de paiement associative avec contrôle des dépenses
- RIB spécial pour la collecte de dons

*Outils de gestion financière :*

- Plateforme digitale de suivi budgétaire
- Relevés de compte spéciaux pour justificatifs auprès des bailleurs
- Solution de paiement des per-diems et frais de mission
- Terminal de paiement mobile pour les événements

*Financement :*

- Avance sur subvention
- Préfinancement de projets
- Crédit d'équipement à taux préférentiel

- Facilités de trésorerie adaptées aux cycles de financement des projets

*Services spécifiques :*

- Accompagnement pour les transferts internationaux
- Comptes en devises multiples
- Solution de paiement des bénéficiaires en zones rurales via mobile money
- Coffre-fort numérique pour les documents officiels
- Attestations bancaires pour les bailleurs

*Documents requis pour l'ouverture d'un compte association :*

- Récépissé de déclaration ou agrément
- Statuts de l'association
- Procès-verbal de la dernière assemblée générale
- Pièces d'identité des dirigeants et signataires
- Justificatif du siège social

Une équipe dédiée au secteur associatif est disponible pour vous accompagner. Contactez-nous à [associations@banquesoleil.sn](mailto:associations@banquesoleil.sn) pour plus d'informations.

#### **6.4 Proposez-vous des services de banque privée ?**

Oui, la Banque Soleil dispose d'un département "Soleil Privilège" dédié à notre clientèle patrimoniale :

*Critères d'éligibilité :*

- Avoirs supérieurs à 50 millions FCFA
- Ou revenus mensuels nets supérieurs à 3 millions FCFA
- Ou statut socio-professionnel spécifique (dirigeant d'entreprise, profession libérale établie, etc.)

*Services bancaires exclusifs :*

- Compte Privilège avec package de services premium inclus
- Cartes haut de gamme (Visa Infinite, World Elite)
- Découvert automatique
- Crédits à conditions préférentielles
- Conciergerie bancaire avec ligne dédiée
- Service d'accompagnement international
- Gestion de compte offshore (dans le respect des réglementations)

*Gestion de patrimoine :*

- Bilan patrimonial complet
- Conseils en investissements financiers
- Optimisation fiscale
- Solutions d'épargne sur mesure
- Gestion sous mandat
- Accès aux produits structurés et aux placements privés

*Avantages exclusifs :*

- Conseiller personnel dédié disponible 7j/7
- Accès au salon VIP dans nos agences principales
- Banquier privé à domicile sur rendez-vous
- Coffre-fort gratuit
- Invitations à des événements exclusifs
- Programme de conciergerie lifestyle
- Conditions préférentielles pour la famille

*Services spécifiques :*

- Accompagnement à l'international
- Solutions pour les dirigeants d'entreprise
- Transmission patrimoniale
- Philanthropie et mécénat

Pour découvrir notre offre Soleil Privilège, prenez rendez-vous dans l'un de nos centres de banque privée à Dakar, Saint-Louis ou Saly, ou contactez-nous au +221 33 889 89 00.

## **6.5 Quels services offrez-vous aux étudiants ?**

La Banque Soleil accompagne les étudiants avec une offre adaptée à leurs besoins :

*Pack Étudiant Soleil :*

- Compte courant sans frais de tenue pour les moins de 26 ans
- Carte bancaire "Jeunes" gratuite la première année puis à tarif préférentiel (3 000 FCFA/an)
- Application mobile et banque en ligne gratuites
- Découvert autorisé jusqu'à 100 000 FCFA (sous conditions)
- Virements permanents gratuits (idéal pour recevoir une aide parentale régulière)
- Alertes SMS gratuites

### *Solutions de financement des études :*

- Prêt étudiant jusqu'à 5 millions FCFA
- Financement des frais de scolarité avec paiement direct à l'établissement
- Prêt pour études à l'étranger avec différé de remboursement
- Caution locative pour le logement étudiant
- Prêt équipement informatique à taux zéro

### *Accompagnement pour les études à l'étranger :*

- Compte multi-devises
- Carte internationale avec assurance voyage
- Transferts internationaux à tarif préférentiel
- Attestations bancaires pour les visas
- Conseils pour la gestion de budget à l'étranger

### *Avantages supplémentaires :*

- Programme de parrainage rémunéré
- Réductions chez nos partenaires (librairies, matériel informatique, restaurants universitaires)
- Ateliers gratuits d'éducation financière
- Offres de stages et jobs étudiants dans notre réseau

Pour bénéficier du Pack Étudiant, présentez simplement votre carte étudiant ou un certificat de scolarité en cours de validité dans l'une de nos agences, ou inscrivez-vous en ligne sur [etudiants.banquesoleil.sn](http://etudiants.banquesoleil.sn).

## **SECTION 7: RÉCLAMATIONS ET ASSISTANCE**

### **7.1 Comment déposer une réclamation ?**

La Banque Soleil met à votre disposition plusieurs canaux pour déposer une réclamation :

#### *En agence :*

- Formulaire de réclamation disponible à l'accueil
- Entretien avec un conseiller qui enregistrera votre réclamation
- Remise d'un accusé de réception avec numéro de suivi

#### *Par téléphone :*

- Centre de relation client : 800 00 800 (appel gratuit)
- Service disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 9h à 13h



- Un conseiller enregistrera votre réclamation et vous communiquera un numéro de suivi

*En ligne :*

- Via le formulaire de contact sur [www.banquesoleil.sn/reclamations](http://www.banquesoleil.sn/reclamations)
- Via la messagerie sécurisée de votre espace client
- Par email à [reclamations@banquesoleil.sn](mailto:reclamations@banquesoleil.sn)

*Par courrier :*

- Adressé au Service Réclamations, Banque Soleil, BP 5252, Dakar, Sénégal

*Délais de traitement :*

- Accusé de réception sous 48h ouvrées
- Réponse dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour les réclamations simples
- Pour les réclamations complexes, un délai supplémentaire peut être nécessaire (maximum 30 jours)
- Vous êtes informé par SMS ou email de l'avancement de votre réclamation

En cas d'insatisfaction concernant la réponse apportée, vous pouvez saisir le Médiateur de la Banque Soleil à l'adresse suivante : [mediateur@banquesoleil.sn](mailto:mediateur@banquesoleil.sn) ou par courrier à Médiateur Banque Soleil, BP 5252, Dakar.

## **7.2 Comment contacter le service client ?**

La Banque Soleil met à votre disposition plusieurs moyens pour contacter notre service client :

*Centre de relation clientèle :*

- Numéro gratuit : 800 00 800 depuis le Sénégal
- Depuis l'étranger : +221 33 889 88 88
- Horaires : du lundi au vendredi de 8h à 20h, samedi de 9h à 17h
- Service d'urgence 24h/24 et 7j/7 pour les cartes bancaires

*En ligne :*

- Chat en direct sur notre site [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn) (horaires : 8h-20h en semaine, 9h-17h le samedi)
- Email : [contact@banquesoleil.sn](mailto:contact@banquesoleil.sn)
- Formulaire de contact sur notre site
- Messagerie sécurisée dans votre espace client

*Réseaux sociaux :*

- Page Facebook : [@BanqueSoleilSenegal](https://www.facebook.com/BanqueSoleilSenegal)

- Twitter/X : @BanqueSoleil
- Instagram : @banque\_soleil
- LinkedIn : Banque Soleil Sénégal

*Dans nos agences :*

- Réseau de 35 agences à travers le Sénégal
- Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h à 16h, samedi de 9h à 13h (pour les agences ouvertes le samedi)

*Service Privilège (clients premium) :*

- Ligne dédiée : +221 33 889 89 00
- Disponibilité étendue : 7j/7 de 8h à 22h

Pour toute urgence liée à votre carte bancaire (perte, vol, blocage), contactez notre service d'opposition 24h/24 et 7j/7 au 800 00 111 (depuis le Sénégal) ou au +221 33 889 89 89 (depuis l'étranger).

### **7.3 Que faire en cas de litige non résolu ?**

Si votre réclamation n'a pas été résolue à votre satisfaction après traitement par notre Service Clientèle, plusieurs recours s'offrent à vous :

*Médiation interne :*

1. Vous pouvez saisir le Médiateur de la Banque Soleil, instance indépendante chargée de rechercher des solutions amiables aux litiges
2. Par courrier : Médiateur Banque Soleil, BP 5252, Dakar, Sénégal
3. Par email : mediateur@banquesoleil.sn
4. Le médiateur s'engage à vous répondre dans un délai maximum de 45 jours
5. La médiation est gratuite

*Médiation externe :*

- Vous pouvez saisir le Médiateur de l'Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers du Sénégal (APBEFS)
- Contact : mediateur@apbefsn.sn

*Recours auprès du régulateur :*

- Commission Bancaire de l'UMOA
- Direction Nationale de la BCEAO pour le Sénégal
- Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal (OQSF)

*Voie judiciaire :*

- En dernier recours, vous pouvez saisir les tribunaux compétents

- Le service juridique de la banque reste disponible pour toute clarification sur la procédure

Nous vous recommandons toujours de privilégier le dialogue et les voies de recours amiables avant d'entamer une procédure judiciaire. Nos équipes restent à votre disposition pour trouver une solution satisfaisante à votre problème.

#### **7.4 Comment signaler une fraude suspectée ?**

Si vous suspectez une activité frauduleuse sur votre compte, agissez rapidement en suivant ces étapes :

*En cas de transaction suspecte :*

1. Contactez immédiatement notre cellule anti-fraude au 800 00 222 (disponible 24h/24 et 7j/7)
2. Faites opposition sur votre carte si nécessaire
3. Changez immédiatement vos codes d'accès à la banque en ligne

*Informations à fournir :*

- Nature des opérations suspectes
- Dates et montants concernés
- Dernier usage légitime de votre carte ou de vos identifiants
- Toute information pouvant expliquer la compromission de vos données

*Procédure post-signalement :*

1. Un conseiller spécialisé prendra en charge votre dossier
2. Une enquête interne sera déclenchée
3. Les transactions frauduleuses seront analysées
4. Les fonds pourront être restitués après validation de l'enquête (généralement sous 10 jours ouvrés)
5. De nouvelles cartes ou identifiants vous seront transmis

*Prévention :*

- Activez les notifications de transaction pour être alerté en temps réel
- Vérifiez régulièrement vos relevés de compte
- Ne communiquez jamais vos identifiants ou codes par téléphone ou email
- Méfiez-vous des tentatives d'hameçonnage (phishing)
- Utilisez l'authentification forte proposée par la banque

Pour toute suspicion de fraude par email (phishing), transférez le message suspect à [securite@banquesoleil.sn](mailto:securite@banquesoleil.sn) pour analyse par nos équipes.

## 7.5 Comment mettre à jour mes informations personnelles ?

La mise à jour régulière de vos informations personnelles est essentielle pour la sécurité de votre compte et pour nous permettre de vous offrir un service optimal. Voici les différentes méthodes pour actualiser vos données :

*En agence :*

- Présentez-vous dans n'importe quelle agence Banque Soleil avec une pièce d'identité
- Un conseiller mettra à jour vos informations dans notre système
- Pour certains changements (état civil, régime matrimonial), des justificatifs supplémentaires seront demandés

*Via la banque en ligne :*

1. Connectez-vous à votre espace client sur [www.banquesoleil.sn](http://www.banquesoleil.sn)
2. Accédez à la rubrique "Mon profil" ou "Mes informations personnelles"
3. Modifiez les champs autorisés (adresse, téléphone, email, préférences de contact)
4. Téléchargez les justificatifs nécessaires
5. Validez avec votre code secret

*Via l'application mobile :*

- Procédez de la même façon que sur la banque en ligne
- La prise de photo des justificatifs est possible directement depuis l'application

*Par courrier :*

- Envoyez un courrier signé avec copie de votre pièce d'identité à votre agence de rattachement
- Précisez les informations à mettre à jour et joignez les justificatifs nécessaires

*Informations à maintenir à jour :*

- Numéro de téléphone (crucial pour la sécurisation de vos opérations)
- Adresse postale et électronique
- Situation familiale et professionnelle
- Pièce d'identité avant expiration
- Justificatif de domicile récent (moins de 3 mois)

Conformément à la réglementation sur la connaissance client, une mise à jour complète de votre dossier est demandée tous les 2 ans. Nous vous contacterons pour planifier ce renouvellement d'informations.