

NCBA NOW- FAQ sur la mise à niveau de la banque mobile

Q. Quels sont les avantages de cette mise à niveau ?

La mise à niveau apporte de nouvelles fonctionnalités améliorées pour vous offrir une meilleure expérience bancaire :

- **Design moderne et convivial** : Découvrez une interface renouvelée, intuitive et facile à naviguer, rendant votre expérience bancaire fluide.
- **Rapide et efficace** : Profitez de performances améliorées et de temps de réponse plus rapides pour effectuer vos opérations bancaires avec une efficacité optimale.
- **Autonomie renforcée** : Prenez le contrôle de votre compte grâce à une configuration simplifiée, sans assistance bancaire, pour gérer vos services en toute autonomie.
- **Validation du bénéficiaire**: Avant d'effectuer un paiement mobile, vous pouvez désormais confirmer le nom du bénéficiaire pour éviter les erreurs et sécuriser votre argent.
- **Diversité des options de transfert** : Nous avons introduit de nouveaux types de transferts, notamment EFTS, eKash et MMTS, vous offrant davantage de solutions pour gérer vos finances.
- **Solution Irembo simplifiée** : Le paiement des taxes et frais gouvernementaux est désormais plus facile grâce à notre solution Irembo améliorée.

Q. Comment effectuer la mise à niveau vers la nouvelle application?

Étape 1 : Mise à niveau autonome vers la nouvelle application

- Connectez-vous à votre application NCBA existante avec votre code PIN actuel.
- Si un message vous invite à effectuer la mise à niveau, vous avez deux options :
 - Choisir de mettre à niveau immédiatement et commencer à utiliser la nouvelle application.
 - Continuer à utiliser l'application actuelle si vous préférez ne pas mettre à niveau tout de suite.

Veillez noter qu'une période spécifique d'au moins 30 jours est requise pour la mise à niveau.

- Si vous êtes encore dans la période de grâce de migration, vous avez la possibilité d'effectuer la mise à niveau à votre convenance.
- Si la période de grâce de migration est expirée, la mise à niveau vers la nouvelle application devient obligatoire.

Étape 2 : Activation de la nouvelle application

- Connectez-vous à la nouvelle application NCBA Rwanda avec votre code PIN actuel.
 - Suivez les instructions fournies pour activer l'application.

Étape 3 : Modification du code PIN

- Lors du processus de mise à niveau, vous serez invité à modifier votre code PIN.
- Suivez les instructions de l'application pour définir un nouveau code PIN pour plus de sécurité.
 - Cette étape unique renforce la sécurité afin de garantir que les connexions et transactions ne se fassent qu'à partir d'un appareil enregistré.

Q. Combien d'appareils puis-je enregistrer

- Vous ne pouvez enregistrer qu'un seul appareil. Notre service Mobile Banking permet un seul appareil par profil utilisateur.

Q. Dois-je enregistrer mon appareil à nouveau si je désinstalle l'application ?

- Non. Si vous désinstallez puis réinstallez l'application, il n'est pas nécessaire de réenregistrer votre appareil. Les informations de l'appareil sont conservées. Il vous suffit de réinstaller l'application pour accéder à vos services bancaires.

Q. Que se passe-t-il si je change d'appareil pendant la période de migration?

Si vous changez d'appareil pendant la période de migration:

- Installez l'application sur le nouvel appareil et connectez-vous.
- Si vous êtes encore dans la période de grâce, vous avez la possibilité d'effectuer la mise à niveau à votre convenance.

- Suivez les instructions pour mettre à niveau, enregistrer votre appareil et changer votre PIN.
- Une fois la mise à niveau réussie, vous pourrez accéder à vos services bancaires sur le nouvel appareil.

Q. Pourrai-je encore accéder à l'application NCBA Rwanda une fois la mise à niveau lancée ?

- Oui, une période de grâce de 30 jours sera accordée pour effectuer la mise à niveau avant la désactivation de l'ancienne application NCBA Rwanda.
- Nous vous recommandons vivement de procéder à la mise à niveau dans ce délai.

Q. Que se passe-t-il si je ne fais pas la mise à niveau dans les 30 jours ?

- Si vous ne vous mettez pas à niveau dans les 30 jours :
 - **Mise à niveau du profil**: À l'issue de la période de grâce de 30 jours, votre profil sera automatiquement transféré vers la nouvelle application.
 - **Activation requise**: Pour accéder à votre profil dans la nouvelle application, vous devrez appeler notre centre de contact ou vous rendre en agence pour l'activation.

Il est donc essentiel de compléter la mise à niveau dans les 30 jours afin d'assurer une transition sans interruption. Pour toute assistance, veuillez contacter notre service client

Q. Que faire si mon code PIN temporaire expire?

- Si votre code PIN temporaire expire pendant la migration :
 - Contactez notre centre de contact au **+250 788 149 500**, par email : contact.rw@ncbagroup.com, ou rendez-vous dans la succursale la plus proche. Si vous acceptez la mise à niveau mais ne la complétez pas dans les 24 heures, votre PIN temporaire expirera.
 - Demandez un nouveau code PIN temporaire auprès du service client ou dans une agence NCBA Rwanda.

Q. Quel code USSD utiliser après la mise à niveau ?

- Après la mise à niveau, vous pourrez accéder au Mobile Banking via le code USSD *650#.

Q. What will happen to my maintained beneficiaries on the NCBA Rwanda App?

- Votre profil complet sera migré vers la nouvelle application.
- Après votre première connexion réussie, vous retrouverez tous vos bénéficiaires et comptes sous les types de transactions correspondants (EFT,

Note:

- Si vous utilisez une version Android inférieure à 10 (version 9 ou inférieure), vous devrez mettre à niveau votre appareil pour assurer la compatibilité avec la nouvelle application NCBA Now. Cette mise à niveau est essentielle pour votre sécurité.
- Si vous ne pouvez pas mettre à niveau votre appareil, vous pouvez continuer à utiliser nos services via le code USSD *650#.

Conseils de dépannage

Problème 1 : Impossible de se connecter

- **Solution:** Vérifiez que vos identifiants sont corrects. Assurez-vous que les touches Majuscule (Caps Lock) et Verr. Num (Num Lock) ne perturbent pas la saisie. Si vous avez oublié votre PIN, contactez notre centre de contact au **+250 788 149 500** ou par email contact.rw@ncbagroup.com.

Problème 2 : L'application ne fonctionne pas ou se ferme

- **Solution :** Fermez l'application et relancez-la. Vérifiez s'il existe une mise à jour et installez-la. Redémarrez votre appareil si nécessaire.

Problème 3 : Message d'erreur lors de l'enregistrement de l'appareil

- **Solution:** Assurez-vous d'avoir une connexion Internet stable. Suivez les instructions étape par étape. Si le problème persiste, contactez le centre d'assistance.

Ne tentez pas l'enregistrement depuis un autre appareil pour des raisons de sécurité.

Problème 4 : Code PIN temporaire expiré

- **Solution:** Contactez le service client ou rendez-vous en agence pour obtenir un nouveau PIN temporaire.