

## **FAQs**

### **« Mascareignes Direct »**

### **1. Qu'est ce que «Mascareignes Direct »?**

«Mascareignes Direct » est un service qui offre aux clients de la Banque des Mascareignes la possibilité d'accéder à leur(s) compte(s) via Internet.

### **2. À quelles options le client peut-il accéder sur « Mascareignes Direct » ?**

- Visualisation de ses Comptes
- Personnalisation de l'intitulé de ses Comptes
- Regroupement de ses comptes en synthèses, soit par types de comptes (Comptes / Crédits/ etc...)
- Consolidation de ses comptes, soit visualisation jour après jour du solde de plusieurs comptes
- Consultation de ses comptes.
- Virements de Compte à Compte Interne en roupies
- Saisie d'opposition sur chèque(s) ou chéquier
- Commandes de chéquiers
- Consultation des cours de devises
- Modification de son Code Secret
- Communication avec la Banque des Mascareignes (envoi et réception de courriels)

### **3. Un client peut-il avoir accès à son compte de l'étranger ?**

Un client peut se connecter via le site institutionnel de la Banque des Mascareignes, [www.banquedesmasacreignes.mu](http://www.banquedesmasacreignes.mu), et ce, peu importe l'endroit où il se trouve à travers le monde.

### **4. Comment faire pour accéder à « Mascareignes Direct » ?**

Pour accéder à ce service, un client, ayant déjà un compte à la Banque des Mascareignes, peut en faire la demande directement auprès de son Chargé de Clientèle.

Il suffira au client de remplir un formulaire de demande et il recevra par courriers séparés son Numéro d'Abonné et son Code Secret.

### **5. Quels types d'équipements sont requis pour accéder au service Internet?**

Il suffit d'être équipé d'un Ordinateur, d'un modem et avoir un accès à Internet.

### **6. Quels Browser utilisés pour accéder au service Mascareignes Direct?**

Nous recommandons les browsers les plus couramment utilisés.

### **7. Comment se connecter ?**

Après connexion à Internet à travers votre Fournisseur d'Accès à Internet, accédez à la page web de la Banque des Mascareignes : [www.banquedesmascareignes.mu](http://www.banquedesmascareignes.mu)

Puis, dans la rubrique « Mascareignes Direct », cliquer sur « Accès à mes Comptes » pour accéder à la partie privée. Pour accéder à vos comptes ou aux parties sécurisées de « Mascareignes Direct », il est nécessaire de saisir votre « Numéro d'Abonné » ainsi que votre « Code Secret » qui vous ont été transmis par la Banque des Mascareignes.

Une fois connecté sur le site privatif, l'adresse du site se transforme en https, avec «s» comme sécurisé.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter à « Mascareignes Direct », c'est peut-être lié à l'utilisation de vos codes d'accès ou de votre logiciel de navigation Internet.

Plusieurs explications sont possibles si vous ne pouvez pas vous connecter :

- Vous n'avez pas (ou avez oublié) vos Codes d'Accès.
- Les cookies ne sont pas (ou plus) acceptés par votre logiciel de navigation.
- Vos Codes d'Accès ne vous permettent plus d'accéder à votre compte. Cette situation peut intervenir pour des raisons de sécurité : l'accès à « Mascareignes Direct » est bloqué après 3 tentatives consécutives et infructueuses de connexion.

#### **8. Que faire en cas d'oubli du Code Secret ?**

Contactez votre Chargé de Clientèle ou envoyez un mail au service client sur [serviceclient@bm.mu](mailto:serviceclient@bm.mu)

#### **9. La gestion des comptes sur « Mascareignes Direct » est-elle totalement sécurisée ?**

Comme en témoignent l'adresse Internet en "https" et l'apparition d'un cadenas sur les formulaires (situé dans la barre d'état ou dans la barre d'adresse de votre navigateur), toutes les informations transitant sur notre site sont cryptées grâce au protocole SSL. Celui-ci contrôle automatiquement la validité des droits d'accès aux différentes pages du serveur, vous garantit que le serveur auquel vous êtes connecté est bien celui de la Banque des Mascareignes, et crypte tous nos échanges. La confidentialité est donc assurée.

#### **10. Les données des clients sont-elles sécurisées ?**

La Banque des Mascareignes a recours aux normes cryptographiques les plus récentes et les plus sûres telles que le protocole SSL (Secure Socket Layer) afin d'assurer la protection des données transmises sur Internet.

Dès que vous accédez à « Mascareignes Direct », par le moyen de votre Numéro d'Abonné et de votre Code Secret - qui vous seront fournis par la Banque - une session tout à fait sécurisée sera établie entre votre ordinateur et votre Banque.