



Foire aux questions



UGB-eBANK, qu'est-ce que c'est ?

Le service UGB-eBANK est un service de banque à distance vous permettant de consulter vos comptes, d'effectuer des opérations en temps réel et de bénéficier de nombreux services en ligne, 24h/24 et 7j/7.

Quelles sont les conditions de souscription ?

Vous devez être âgé (e) de plus de 18 ans et détenir un ou plusieurs comptes courants actifs auprès de l'Union Gabonaise de Banque

Comment puis-je y souscrire ?

La souscription peut se faire soit en vous présentant à votre agence soit en envoyant le formulaire de souscription dûment rempli et signé par courrier postal à l'adresse suivante : UNION GABONAISE DE BANQUE Avenue du Colonel Parant BP. 315 Libreville.

Combien coûte le service UGB-eBANK ?

Le service UGB-eBANK est accessible moyennant une cotisation Mensuelle de 2 000 HT si vous êtes un particulier et de 20 000 HT si vous êtes une entreprise.

Puis-je accéder au service UGB-eBANK depuis mon téléphone portable ?

Le service UGB-eBANK est disponible sur plateforme web et application mobile. Vous pouvez télécharger l'application mobile sur :

- Play Store
- App Store

Quels sont les avantages de ce nouveau service ?

Cette nouvelle solution vous offre plusieurs avantages en termes de :

- **Sécurité** : la connexion ainsi que les opérations effectuées en ligne sont sécurisées par des technologies performantes à l'échelle internationale.
- **Confidentialité** : les données et les transactions que vous effectuez sont strictement confidentielles.
- **Facilité de gestion des opérations courantes** via une interface simple depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone, en quelques clics et sans vous déplacer.
- **Instantanéité** : vous pouvez visualiser votre situation financière en temps réel.
- **Economie** : grâce à l'abonnement mensuel, vous bénéficiez de nombreux services et réalisez de réelles économies sur les frais bancaires appliqués en agence.



Quelles sont les fonctionnalités disponibles via l'espace client web ?

La nouvelle offre UGB-eBANK propose :

- Une consultation très riche :

- Consultation des comptes et soldes en temps réel (pour les particuliers) et en solde comptable (pour les entreprises), avec la possibilité de recherche des opérations et de téléchargement des extraits de compte sous différents formats
- Consultation des dépôts à terme

- Des services transactionnels :

La nouvelle solution vous permet d'initier et de gérer vos opérations courantes en ligne et de suivre leur traitement :

- Virements vers vos comptes
 - Virements vers un tiers bénéficiaire
 - Virements permanents
 - Virements soumis à validations multiples (pour les entreprises)
 - Gestion des bénéficiaires
- #### - D'autres services en ligne :
- Commande de chèques
 - Edition du RIB et/ou envoi par mail
 - Service messagerie vous permettant d'échanger des messages avec votre conseiller en agence
 - Changement du mot de passe

Quelles sont les fonctionnalités disponibles via l'application mobile ?

- La consultation :

- Des comptes, soldes et mouvements opérés sur vos comptes

- La réalisation de transactions / opérations en ligne :

- Virement vers vos comptes ou vers un tiers bénéficiaire

- Les services en ligne :

- Visualisation et envoi d'un RIB par mail
- Commande de chèques
- Changement du mot de passe

Comment puis-je accéder au service UGB-eBANK?

Suite à la signature du contrat UGB-eBANK, vous recevrez d'une part, votre identifiant et l'URL de définition de mot de passe par e-mail et d'autre part, un mot de passe provisoire par SMS sur votre téléphone portable.



Lors de votre première connexion, vous cliquez sur l'URL fournie par e-mail, puis saisissez le mot de passe provisoire reçu par SMS et définissez votre nouveau mot de passe (6 caractères alphanumériques minimum). Après validation, vous serez redirigé vers la page d'authentification de la plateforme UGB-eBANK pour vous connecter à votre nouvel espace client.

En cas de non réception de l'identifiant et de l'URL, nous vous remercions de rechercher dans les courriers indésirables de votre boîte e-mail.

Dans le cas d'un compte joint, chaque titulaire bénéficiera d'un identifiant et d'un mot de passe qui lui est propre.

A ma première connexion, la modification du mot de passe est-elle obligatoire ?

Oui, la modification du mot de passe est une étape nécessaire lors de la première connexion afin que vous puissiez mettre en place votre mot de passe personnel pour une sécurité maximale. Assurez-vous de ne jamais communiquer votre mot de passe à autrui.

Que faire en cas de perte ou de vol de mes codes d'accès ?

Dès lors que vous vous apercevez de la perte ou du vol de vos codes d'accès à votre banque en ligne, vous devez immédiatement prendre contact avec votre conseiller en agence. Celui-ci se chargera de vous attribuer de nouveaux identifiants. En dehors des horaires d'ouverture de votre agence, vous pouvez signaler la perte ou le vol de vos identifiants à votre conseiller qui vous proposera un rendez-vous en agence pour définir de nouveaux codes d'accès. De cette manière, l'accès à votre banque en ligne deviendra impossible avec les anciens identifiants.

Est-ce que l'accès à mes comptes en ligne est sécurisé ?

L'Union Gabonaise de Banque a mis en place plusieurs dispositifs pour garantir la sécurité de vos données sur le service UGB-eBANK:

- Envoi de votre identifiant et de l'URL de définition de votre mot de passe par e-mail
- Envoi du mot de passe provisoire par SMS sur votre téléphone portable

Dès votre première connexion, vous êtes invité à modifier le mot de passe en en créant un nouveau de votre choix.

Pour sécuriser les services transactionnels (virement, ajout de bénéficiaires), un code à usage unique vous est transmis par SMS sur votre téléphone portable.

En cas de non réception, vous pouvez contacter votre conseiller en agence. Quant à la commande de chèques, la validation de votre demande se fait via la saisie du mot de passe de connexion à UGB-eBANK.

De votre côté, assurez-vous que personne ne regarde votre écran d'ordinateur lorsque vous saisissez votre mot de passe. Ce code doit rester confidentiel et ne doit être communiqué à personne, il est également conseillé de le modifier régulièrement. Enfin, Il ne faut jamais oublier de se déconnecter après la visite de la plateforme UGB-eBANK.



Que dois-je faire si je ne reçois pas mon code à usage unique par SMS dans le cadre de la validation de mes transactions en ligne ?

Si vous ne recevez pas votre code à usage unique, vous pouvez tenter à nouveau de recevoir le code en cliquant sur le bouton « Confirmer et signer ». Après 3 tentatives échouées, vous pouvez contacter votre agence.

Quelles sont les comptes consultables dans ma liste des comptes ?

Vous pouvez consulter tous les comptes déclarés dans votre contrat lors de la souscription.

Comment sont traitées mes demandes de virements ?

A la date d'échéance du virement, ce dernier est traité comme suit :

- Si le solde disponible du compte émetteur est suffisant, votre virement est exécuté et votre compte est débité instantanément.
- Si le solde disponible du compte émetteur est insuffisant, votre virement est rejeté.

Combien de chéquiers puis-je commander en ligne ?

Il est possible de commander 1 chéquier par mois si vous êtes un particulier et 2 x 5 chéquiers par mois si vous êtes une entreprise.

Quel est le délai de mise à disposition d'un chéquier commandé en ligne ?

Le délai moyen de mise à disposition en agence du chéquier commandé en ligne est de 10 jours ouvrés à compter de la date de la commande.

Puis-je modifier mon mot de passe en ligne ?

Oui, vous pouvez modifier à tout moment votre mot de passe dans votre espace connecté via la rubrique « votre espace personnel ».

Puis-je modifier mes informations personnelles en ligne ?

Non, vous pouvez modifier les informations déclarées dans votre contrat UGB-eBANK avec votre conseiller clientèle en agence.

Quelle est la durée de validité du service UGB-eBANK ?

La souscription au service UGB-eBANK se fait pour une durée illimitée.

Comment puis-je résilier le service UGB-eBANK ?

La résiliation du service UGB-eBANK peut se faire à tout moment par courrier adressé à votre agence. La résiliation prend effet à expiration du mois en cours.

