



Foire aux questions

Renseignements généraux

Quelles tâches puis-je effectuer au moyen de l'appli mobile RBC Express[®] ?

L'appli mobile RBC Express est conçue pour vous permettre de gagner du temps et de garder le contrôle de vos tâches importantes, notamment :

- Consulter le solde** de vos comptes de dépôt d'entreprise et de particulier, de vos cartes de crédit, de vos prêts, de vos CPG et de vos prêts hypothécaires
- Consulter les opérations** effectuées dans vos comptes de dépôt d'entreprise
- Virer des fonds** entre vos comptes de dépôt d'entreprise et de particulier, vos cartes de crédit et vos prêts
- Approuver des versements et des virements** effectués par d'autres utilisateurs
- Trouver** une succursale ou un GAB RBC Banque Royale[®]

Les utilisateurs auront les mêmes droits d'accès et les mêmes limites dans les services en ligne de RBC Express et l'appli mobile RBC Express.

Quel est le coût d'utilisation de l'appli mobile RBC Express ?

Il ne coûte rien de télécharger l'appli mobile RBC Express. Toutefois, des frais supplémentaires s'appliquent. Pour connaître tous les détails, communiquez avec votre directeur de comptes RBC Banque Royale ou composez le 1 800 769-2520.

L'appli mobile RBC Express comporte-t-elle toutes les fonctions de RBC Express ?

RBC Express est une solution de Services aux entreprises souple et solide comportant une gamme complète de services personnalisables. L'appli mobile RBC Express vous aide à gagner du temps en vous permettant d'accéder à un sous-groupe des tâches bancaires de la version en ligne de RBC Express, comme consulter les soldes, virer des fonds ou approuver des opérations pendant vos déplacements.

Consultez la FAQ À propos de la version en ligne de RBC Express pour en apprendre davantage au sujet de RBC Express.

De quoi ai-je besoin pour utiliser l'appli mobile RBC Express ?

Pour utiliser l'appli Mobile RBC Express, vous devrez :

- Être un utilisateur de la version en ligne de RBC Express, autorisé à accéder à l'appli mobile de RBC Express par votre administrateur.
- Avoir un appareil BlackBerry, Apple ou Android pris en charge avec une connexion aux données.
- [Télécharger](#) l'appli mobile RBC Express sur votre appareil.

Comment télécharger l'appli mobile RBC Express ?

Faites une recherche pour « Services aux entreprises RBC Express » à partir du site des applications de votre appareil :

- Utilisateurs BlackBerry : Téléchargez l'appli à partir de BlackBerry World
- Utilisateurs Apple : Téléchargez l'appli à partir de la boutique App Store d'Apple
- Utilisateurs Android : Téléchargez l'appli à partir de la boutique Google Play

NOTA : Avant de télécharger l'appli mobile RBC Express, assurez-vous que l'appli a été conçue par la Banque Royale du Canada. Si tel n'est pas le cas, veuillez nous en aviser dès que possible en envoyant un courriel à : mobile.feedback@rbc.com.

**Ai-je besoin d'un appareil mobile précis pour utiliser l'appli mobile RBC Express ?**

L'appli mobile RBC Express est prise en charge par les appareils suivants :

Android					
	Samsung Galaxy SIII	Samsung Galaxy S4	Samsung Galaxy Note II	Autres	
Android 4.1	✓	✓	✓	•	
Android 4.2	•	•	•	•	
Android 4.3	✓	✓	✓	•	
Apple					
	iPhone 4	iPhone 4s	iPhone 5	iPad (WiFi + Cellular)	Autres
iOS 6	•	•	•	•	•
iOS 7	✓	✓	✓	•	•
BlackBerry					
	9900	Z10	Q10	Autres	
OS7	✓			•	
OS10.2		✓	✓	•	

Légende :

✓	Soutien complet (certifié par RBC)
•	L'application peut être installée, mais n'est pas certifiée par RBC
	Sans objet

Quelles sont les options de langue offertes pour l'appli mobile RBC Express ?

L'appli mobile RBC Express est offerte en français et en anglais. Pour passer d'une langue à l'autre, modifiez simplement le paramètre de langue de votre appareil.

Sécurité**L'appli mobile RBC Express est-elle sécuritaire ?**Oui. Grâce à l'appli mobile RBC Express, **aucune donnée financière n'est stockée sur votre appareil mobile**. Qui plus est, l'appli comporte bon nombre de mesures de sécurité utilisées dans la version en ligne de RBC Express.**Mon mot de passe est-il sauvegardé sur mon appareil ?**

Non, l'appli mobile RBC Express ne sauvegarde pas votre mot de passe sur votre appareil. Toutefois, l'identifiant d'ouverture de session peut être sauvegardé sur l'appareil au moyen de l'option « Mémoriser »



(pour ouvrir une session plus rapidement et plus facilement). Nous prenons soin de chiffrer ces données pour votre sécurité.

Que se passe-t-il si je perds mon appareil ?

Aucune donnée financière n'est conservée sur votre appareil. Si votre appareil est perdu ou volé, il est peu probable que quiconque puisse accéder aux renseignements de votre compte à moins que la personne ne connaisse votre mot de passe et possède votre jeton (le cas échéant). Toutefois, pour plus de sécurité, veuillez communiquer avec nous dans les plus brefs délais en composant le 1 800 769-2535 pour bloquer votre compte. Vous devriez également aviser votre fournisseur de services afin de faire désactiver votre appareil.

Que puis-je faire pour protéger mes renseignements personnels ?

Tout comme lorsque vous effectuez des opérations bancaires en ligne au moyen de votre ordinateur, il existe quelques étapes simples à suivre afin de protéger vos renseignements personnels lorsque vous utilisez l'appli mobile RBC Express :

- Protégez votre mot de passe et votre jeton. Il s'agit de vos clés pour accéder à vos comptes. Ne partagez pas ces renseignements avec qui que ce soit.
- Mémorisez votre mot de passe. Ne le stockez jamais sur votre appareil mobile ; ne le notez pas non plus.
- Ne choisissez pas un mot de passe qui comprend votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse ni votre date de naissance ou ceux de vos amis intimes ou des membres de votre famille.
- Ne laissez jamais votre appareil mobile sans surveillance pendant que vous utilisez l'appli mobile RBC Express.
- Ne modifiez pas les paramètres d'origine de votre appareil mobile.
- RBC ne vous demandera jamais de fournir des renseignements personnels, des données d'ouverture de session ou relatives à votre compte par l'entremise d'un courriel non sollicité.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de la protection des renseignements personnels, veuillez visiter la page de Protection des renseignements personnels et Sécurité Canada de RBC à <http://www.rbc.com/rempssecurite/ca/>.

Android

Comment installer l'appli mobile RBC Express sur mon appareil Android ?

1. Sur votre téléphone Android, allez à la boutique Google Play et faites une recherche pour « Services bancaires RBC Express ».
2. Ensuite, vérifiez que le concepteur ou l'auteur de l'app est Banque Royale du Canada.
3. Si vous êtes satisfait, cliquez sur l'icône d'installation.
4. L'appli sera téléchargée et installée automatiquement sur votre appareil.

Comment puis-je désinstaller ou supprimer l'appli mobile RBC Express de mon appareil Android ?

Allez à « Settings » (réglages), puis à « Applications » et « Application Manager » (gestionnaire des applications). Repérez et sélectionnez l'appli RBC Express, puis sélectionnez « Uninstall » (désinstaller). L'appli sera automatiquement supprimée de votre appareil.

Droits d'accès – Appli mobile RBC Express pour Android

Lorsque vous téléchargez l'appli mobile RBC Express pour Android, une liste de catégories d'autorisation Android s'affiche. Ces autorisations vous donneront accès à une vaste gamme de services.

Le tableau ci-dessous présente les autorisations, leur description et la raison pour laquelle l'accès est requis. Veuillez noter que la présentation de la liste des autorisations diffère selon le modèle d'appareil et la version du système d'exploitation Android.



Droits d'accès	Raison pour laquelle l'appli mobile RBC Express requiert l'accès
Votre position – Position approximative (base sur réseau), position précise (GPS et base sur réseau)	Utilisé par Google Maps pour le service Trouver un emplacement
Appels téléphoniques – Composition de numéros de téléphone, lecture de l'état et de l'identifiant du téléphone	Utilisé pour activer la fonction cliquer pour appeler sous Contactez-nous
Stockage – Modification ou suppression du contenu du stockage USB, lecture du contenu du stockage USB	Utilisé par Google Maps pour mettre en cache les données cartographiques
Communication réseau – Accès réseau complet, affichage des connexions Wi-Fi, affichage des connexions réseau	Utilisé pour les communications entre les serveurs RBC

Pour obtenir plus de renseignements sur la façon dont nous assurons la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels, consultez la [politique de RBC Modes de prestation numériques - Confidentialité](#).

Apple

Comment télécharger et installer l'appli mobile RBC Express sur mon appareil Apple ?

1. D'abord, lancez le App Store d'Apple à partir de votre appareil et faites une recherche pour « Services aux entreprises RBC Express ».
2. Ensuite, vérifiez que le concepteur ou l'auteur de l'app est Banque Royale du Canada.
3. Si l'application vous convient, cliquez sur l'icône « Free ».
4. Lorsque l'icône affiche « Install », cliquez de nouveau.
5. Lorsqu'on vous le demande, entrez vos coordonnées de l'App Store.
6. Une fois que vous avez terminé l'étape ci-dessus, l'appli sera automatiquement téléchargée et installée sur votre appareil.

Comment puis-je désinstaller ou supprimer l'appli mobile RBC Express de mon appareil Apple ?

Surlignez et tenez l'icône RBC Express enfoncée à votre écran. Un « x » s'affichera dans le coin supérieur droit de l'icône. Appuyez sur le « x » et l'appli sera automatiquement supprimée de votre appareil.

BlackBerry et BlackBerry 10

Comment télécharger et installer l'appli mobile RBC Express sur mon appareil BlackBerry ?

À partir de la boutique BlackBerry App World :

1. Cliquez sur l'icône BlackBerry World à partir de votre appareil et faites une recherche pour « Services aux entreprises RBC Express ».
2. Ensuite, vérifiez que le concepteur ou l'auteur de l'app est Banque Royale du Canada.
3. Si l'application vous convient, cliquez sur l'icône « Télécharger ».
4. Entrez vos coordonnées BlackBerry World lorsqu'on vous le demande.
5. Une fois que vous avez terminé l'étape ci-dessus, l'appli sera automatiquement téléchargée et installée sur votre appareil.

Comment puis-je désinstaller ou supprimer l'appli mobile RBC Express de mon BlackBerry ?

Pour les appareils BlackBerry 7, surlignez l'icône RBC Express à votre écran, cliquez sur la touche Menu et sélectionnez « Supprimer ». On vous demandera de supprimer l'appli. Après confirmation, l'appli sera automatiquement supprimée de votre appareil.

Pour les appareils BlackBerry 10, surlignez et tenez l'icône RBC Express enfoncée à votre écran. L'icône de la *corbeille* s'affichera dans le coin supérieur droit de l'icône. Touchez l'icône de la corbeille. On vous demandera de supprimer l'appli. Après confirmation, l'appli sera automatiquement supprimée de votre appareil.



Dépannage et entretien

À qui puis-je m'adresser pour obtenir de l'aide sur l'utilisation de l'appli mobile RBC Express ?

Pour toute question ou si vous éprouvez des problèmes techniques, veuillez appeler notre centre-ressource au 1 800 769-2535 pour obtenir de l'aide pendant les heures suivantes :

Du lundi au jeudi : de 7 h 30 à 2 h 30 HE

Vendredi : 7 h 30 – 21 h 30 HE

Dimanche : de 19 h à 2 h 30 HE

NOTA : Pour obtenir de l'aide au sujet de votre accès à Internet ou des réglages de votre appareil, veuillez communiquer directement avec votre fournisseur de service mobile.

Le délai d'attente de ma session a été dépassé. Que dois-je faire ?

Le délai d'attente de la session est une caractéristique de sécurité de l'appli. Il a été conçu afin de protéger vos données financières en mettant automatiquement fin à votre session en cas d'inactivité prolongée. Par exemple, si après l'ouverture d'une session vous deviez laisser votre appareil sans surveillance pour une raison quelconque, le délai d'attente empêcherait l'accès ou l'usage abusif de l'appli par une autre personne.

Si votre session est fermée en raison d'un délai d'inactivité, ouvrez simplement une nouvelle session.

Mon accès à l'appli mobile RBC Express a été bloqué. Que dois-je faire ?

Afin de protéger nos clients, notre procédure habituelle consiste à bloquer l'accès d'un utilisateur si TROIS (3) tentatives d'ouverture de session ont échoué en raison de l'utilisation d'un mot de passe erroné. Si votre accès à l'appli mobile RBC Express a été bloqué, veuillez réinitialiser votre mot de passe en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » qui se trouve à la page d'ouverture de session de la version en ligne de RBC Express.

NOTA : Compte tenu des dimensions limitées des claviers mobiles, il est très facile de faire des erreurs en tapant son mot de passe et les valeurs du jeton. Faites particulièrement attention lorsque vous saisissez des données sur votre appareil mobile.

Dois-je mettre à jour les paramètres de l'appli mobile RBC Express si j'obtiens un nouveau numéro de téléphone ?

Non, vous n'avez pas besoin de mettre à jour vos paramètres si vous changez de numéro de téléphone.

À propos de RBC Express

Qu'est-ce que RBC Express ?

RBC Express est notre solution de services aux entreprises solide et souple pour les entreprises qui ont besoin de ce qui suit :

- Déléguer en toute sécurité des responsabilités bancaires et financières à plusieurs utilisateurs
- Augmenter la productivité dans toute l'entreprise
- Protection contre la fraude interne et externe

Le service RBC Express convient-il à mon entreprise ?

Si vous répondez oui à une des questions suivantes, RBC Express pourrait être la bonne solution pour vous :

- Votre entreprise a-t-elle plusieurs comptes bancaires ?
- Y a-t-il plusieurs personnes chargées des opérations bancaires de votre entreprise à différents niveaux ?
- Votre entreprise effectue-t-elle un nombre important d'opérations bancaires ?
- Vous sentez-vous frustré par les limites des services électroniques traditionnels ?
- Souhaitez-vous sécuriser les opérations bancaires de votre entreprise et améliorer la gestion du risque ?



Quels sont les principaux avantages de RBC Express ?

RBC Express vous offre une vaste gamme d'avantages pour accroître le contrôle de vos liquidités, avec toute la commodité nécessaire :

- Déléguez en toute sécurité certaines de vos responsabilités bancaires et financières.
- Scindez les responsabilités liées à la préparation et à l'autorisation d'opérations
- Gérez les opérations bancaires et les finances de vos entreprises ou entités juridiques multiples.
- Protégez votre entreprise en exigeant plus d'un pouvoir d'approbation
- Établissez des procédures bancaires et d'approbation en direct qui correspondent à votre méthode de travail avec des documents papier
- Contrôlez plus efficacement vos fonds et protégez-vous contre la fraude
- Payez vos factures mensuelles en direct sans vous soucier des limites de montant
- Gagnez du temps en effectuant en direct vos versements de la paie et vos paiements d'impôt
- Réduisez le nombre de formalités administratives, d'appels téléphoniques, de visites à la banque et de réunions avec votre comptable.
- Apportez un soutien à votre entreprise aux États-Unis et dans le monde

Quels sont les services offerts par RBC Express ?

RBC Express comprend les services de base suivants :

- Relevés des soldes et des opérations
- Images de relevés, des chèques et d'autres effets
- Virements entre comptes
- Paiement de factures
- Oppositions aux paiements
- Lien intégré vers Marchand direct

Selon les besoins de votre entreprise, vous pourriez en outre bénéficier des avantages suivants :

- Télévirements dans plusieurs devises
- Dépôts directs pour les employés et les fournisseurs
- Paiements directs des clients
- Versements et déclaration d'impôt
- Consultation de tous les détails des télévirements entrants
- Boîte postale
- Vérification des décaissements (outil de réduction des fraudes par chèque)
- Relevés des refus
- Capacités en matière de services bancaires internationaux

Quels sont les différents niveaux d'autorisation pour RBC Express ?

En raison de la capacité d'accès à plusieurs utilisateurs de RBC Express, il existe différents niveaux d'autorisation au sein de la plateforme :

- Administrateur** : Ces personnes peuvent créer et gérer les utilisateurs, leurs droits d'accès et les flux d'approbation.
- Utilisateur** : Ces personnes peuvent effectuer des opérations comme les paiements de factures, les transferts de compte et les télévirements ; cependant, les paiements ne sont pas traités tant qu'ils n'ont pas été approuvés par les personnes compétentes.

Comment puis-je m'inscrire à Express ?

Veuillez communiquer avec votre directeur de comptes RBC Banque Royale ou appelez-nous au 1 800 769-2520.