

C.4.4.6 — Contacts utiles

4.6 Contacts utiles

En cas de problème technique ou financier rencontré lors des opérations de paiement, voici les points de contact à solliciter :

Problème	Contact
Problème technique plateforme PIGBF (bug, erreur système, OTP non reçu)	IT GROUP Sarl — support@itgroup.cd — +(243) 848 400 001
Problème de traitement Equity (NACK, compte introuvable, retard PSR)	Référent technique Equity Bank Congo du programme PAAF
Problème de paiement M-Pesa (compte bloqué, motif d'échec Vodacom)	Référent technique Vodacom M-Pesa du programme PAAF
Anomalie sur les montants ou les bénéficiaires	Admin PAAF ou Coordination PAAF
Doute sur une instruction de paiement (suspicion de fraude)	Responsable hiérarchique + IT GROUP immédiatement

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Carte de contacts d'urgence dans la PIGBF (si disponible dans l'interface) : section "Support et contacts" accessible depuis la barre supérieure (icône point d'interrogation ou "Support"), listant les coordonnées IT GROUP et les procédures d'escalade

Fin du chapitre C.4 — Suivi post-validation

Revision #1

Created 2026-06-14 21:09:14 UTC by Chris Muzele

Updated 2026-06-14 21:09:14 UTC by Chris Muzele