

CARTE VISA PLATINUM

Guide utilisateur



CARTE VISA PLATINUM



Guide utilisateur



Bienvenue dans le guide utilisateur de votre Carte Visa Platinum Orabank.

Nous vous remercions d'avoir choisi la Carte Visa Platinum, une carte de débit prestigieuse qui combine des avantages exclusifs et une flexibilité inégalée. Ce guide a été conçu pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre Carte Visa Platinum en vous fournissant toutes les informations nécessaires sur ses fonctionnalités, ses avantages, et les services supplémentaires auxquels vous avez accès.

La Carte Visa Platinum n'est pas seulement un moyen de paiement ; elle vous ouvre également les portes d'un monde de privilèges. Profitez de services exclusifs, d'accès à des salons d'aéroport et bien plus encore. Que vous voyagiez pour affaires ou pour le plaisir, votre carte vous accompagne partout, assurant votre confort et votre tranquillité d'esprit.

Nous espérons que vous trouverez ce guide utile et que votre expérience avec la Carte Visa Platinum sera des plus agréables.

Nous vous souhaitons une excellente utilisation de votre Carte Visa Platinum et restons à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo

Avec la Carte Visa Platinum, accédez à une multitude d'avantages premium :

- Des capacités de paiement et de retrait plus élevées
- Des plafonds d'assurances et d'assistance médicale plus élevés
- Accès aux salons d'aéroport
- Protection contre la fraude : Surveillance proactive des transactions et procédures simplifiées en cas de transactions suspectes.
- Services de blocage et remplacement de la carte : Assistance rapide pour bloquer la carte en cas de perte ou de vol et obtenir une nouvelle carte.
- Des avantages partenaires qui sont réservés, avec 15 offres permanentes et 45 offres ponctuelles renouvelées tous les ans
https://africa.visa.com/en_mw/visa-offers-and-perks/
- Exemples : AVIS, Le Printemps, Les Cinémas Pathé Gaumont, Disneyland, Whirlpool, Go Sport.



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Caractéristiques de la carte



- 1 Logo Orabank
- 2 Paiement sans contact
- 3 Puce de sécurité de la carte
- 4 Numéro de la carte
- 5 Date d'expiration
- 6 Logo de Visa
- 7 Gamme de la carte
- 8 Nom du titulaire
- 9 Sens d'utilisation de la carte



- 10 Piste magnétique
- 11 Code CVV2 (3 chiffres) pour la sécurité des paiements en ligne
- 12 Panneau de signature
- 13 Numéro du centre d'appels
- 14 Adresse de la Banque
- 15 Hologramme de sécurité



Tél : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Fonctionnalités de la carte



Retrait d'espèces sur les guichets automatiques de billets (GAB)



Compatible avec la fonctionnalité sans contact



Acceptation sur les terminaux de paiement électronique (TPE) avec ou sans contact de la carte



Paiement en ligne sécurisé sur les sites web marchands



Sécurité renforcée sur les transactions avec la double authentification 3D Secure et un monitoring en temps réel



Carte acceptée sur les réseaux GIM-UEMOA (national/régional) et Visa (international)



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Effectuer un retrait d'argent au GAB

1

Insérer la carte dans le lecteur de carte du GAB suivant le sens de la flèche indiquée sur la carte

2

Choisir la langue de la transaction : Français ou Anglais

3

Composer discrètement le code PIN de la carte

4

Choisir l'option « Retrait »

5

Choisir un montant. Si le montant souhaité n'est pas affiché à l'écran, cliquer sur « Autre montant » puis saisir le montant souhaité

6

Choisir le compte dans la liste des comptes affichée : « Courant ou Epargne »

7

A la fin du billeting, récupérer la carte restituée par le lecteur de carte du guichet automatique

8

Récupérer les billets, vérifier le montant distribué puis ranger les billets et la carte





Effectuer un paiement sur un TPE

- 1 Après les achats, présenter la carte bancaire au caissier pour le paiement
- 2 Le caissier saisit le montant de l'achat sur le TPE et demande d'insérer la carte
- 3 Après l'insertion de la carte dans le lecteur de puce dédié du TPE, saisir discrètement le code PIN de la carte puis valider
- 4 Le message de succès sur le TPE confirme le paiement. En cas d'échec, un message d'erreur est affiché
- 5 Le TPE imprime deux (02) reçus du paiement, l'un pour le client et l'autre pour le caissier
- 6 Le caissier remet le reçu et la carte au client. S'assurer que le montant payé est conforme aux achats effectués et ranger soigneusement la carte.





Effectuer un paiement sans contact sur le TPE

1

Après les achats, présenter la carte bancaire au caissier pour le paiement

2

Le caissier saisit le montant de l'achat sur le TPE et demande au client de présenter la carte

3

Le client rapproche de quelques centimètres la face de la carte portant le pictogramme « sans contact » du TPE

4

Un signal sonore confirme que le paiement est bien effectué

5

Le TPE imprime deux (02) reçus du paiement, l'un pour le client et l'autre pour le caissier

6

Le caissier remet le reçu et la carte au client. S'assurer que le montant payé est conforme aux achats effectués et ranger soigneusement la carte.



Les paiements sans contact sont plafonnés à 5 transactions/jour à raison de 15 000 FCFA par transaction.



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Effectuer un paiement en ligne avec la carte

- 1 Sur le site internet du commerçant, accéder à la page de règlement des produits ou services choisis
- 2 Choisir l'option carte Visa
- 3 Saisir les 16 chiffres qui se trouvent au recto de la Carte Visa Platinum
- 4 Saisir la date de fin de validité de la carte
- 5 Saisir le cryptogramme visuel (CVV2) au verso de la carte : ce sont les 3 derniers chiffres au dos de la carte. *A ne pas confondre avec le code PIN !*
- 6 Dès validation, la page d'authentification Orabank s'affiche pour les sites sécurisés
- 7 Saisir le code d'authentification temporaire reçu (SMS ou Mail) et valider pour finaliser le paiement
- 8 Dès authentification des données, le paiement est autorisé et le compte est débité du montant correspondant à l'achat





Tarification & Limites transactionnelles

Tarification	
Frais d'acquisition	Gratuit
Frais d'abonnement et de gestion	12 500 FCFA /mois
Réfection de la carte	12 000 FCFA
Annulation de la carte	11 000 FCFA
Rédition du code pin	2 200 FCFA
Opposition sur la carte	2 200 FCFA
Restitution après capture	Gratuit
Relèvement ponctuel du plafond de transactions	5 500 FCFA
Relèvement permanent du plafond de transactions	16 500 FCFA
Livraison express DHL	25 000 FCFA

Retrait d'argent sur distributeurs automatiques (DAB)	
Nombre de transactions journalières	10
Frais de retrait sur DAB Orabank Togo	Gratuit
Frais de retrait sur autres DAB zone UEMOA (GIM-UEMOA)	500 FCFA
Frais de retrait sur autres DAB hors zone UEMOA	
Frais transactionnels	2% HT
Frais de conversion de devises	2% HT
Limite de retrait journalier DAB Orabank Togo	3 000 000
Limite de retrait mensuel DAB Orabank Togo	30 600 000
Limite de retrait journalier autres DAB zone UEMOA (GIM-UEMOA)	3 000 000
Limite de retrait mensuel autres DAB zone UEMOA (GIM-UEMOA)	30 600 000
Limite de retrait journalier autres DAB hors zone UEMOA	3 000 000
Limite de retrait mensuel autres DAB hors zone UEMOA	45 000 000



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Tarification & Limites transactionnelles

Païement sur les terminaux de paiement électronique (TPE)

Nombre de transactions journalières	10
Frais de paiement sur TPE Orabank Togo	Gratuit
Frais de paiement sur TPE zone UEMOA (GIM-UEMOA)	Gratuit
Frais de paiement sur TPE hors zone UEMOA	2% HT
Limite de paiement journalier sur TPE Orabank Togo	5 000 000
Limite de paiement mensuel sur TPE Orabank Togo	50 000 000
Limite de paiement journalier sur TPE zone UEMOA (GIM-UEMOA)	5 000 000
Limite de paiement mensuel sur TPE zone UEMOA (GIM-UEMOA)	50 000 000
Limite de paiement journalier sur TPE hors zone UEMOA	5 000 000
Limite de paiement mensuel sur TPE hors zone UEMOA	75 000 000

Païement en ligne (e-commerce)

Nombre de transactions journalières	10
Frais de paiement au Togo	Gratuit
Frais de paiement zone UEMOA (GIM-UEMOA)	Gratuit
Frais de paiement hors zone UEMOA	2% HT
Limite de paiement journalier au Togo	5 000 000
Limite de paiement mensuel au Togo	50 000 000
Limite de paiement journalier zone UEMOA (GIM-UEMOA)	5 000 000
Limite de paiement mensuel zone UEMOA (GIM-UEMOA)	50 000 000
Limite de paiement journalier hors zone UEMOA	5 000 000
Limite de paiement mensuel hors zone UEMOA	75 000 000



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Conseils pratiques

LA CARTE

- Elle est personnelle et a une durée de validité de 3 ans. La date d'expiration y est embossée. Dès réception, vous devez apposer votre signature au dos de celle-ci.
- Protégez votre carte en utilisant des étuis anti-RFID contre la copie des données à distance.
- Conservez votre carte bien à plat dans l'étui de protection. Ne la rangez pas dos à dos avec une autre carte.
- Ne la mettez jamais à côté d'objets métalliques comme les clés, des pièces de monnaie. Elle pourrait se démagnétiser et devenir obsolète pour les usages aux GAB et TPE.

LE CODE PIN

- Dès réception de votre code confidentiel, retenez-le par cœur. Ne le notez pas et ne le communiquez à personne. Lors de vos transactions, composez-le à l'abri des regards indiscrets.

LES RETRAITS D'ESPÈCES

- Récupérez rapidement vos billets sinon ils seront repris par le guichet automatique de billets (GAB)

SOYEZ VIGILANT

- Ne perdez jamais votre carte des yeux lors de vos retraits au GAB ou pendant vos paiements.
- Vérifiez le montant affiché sur le terminal avant de valider.
- Ne jamais accepter qu'un vendeur ou un serveur s'éloigne avec votre carte bancaire





Conseils pratiques (suite)

LES PAIEMENTS À DISTANCE

- N'enregistrez pas le numéro de votre carte bancaire dans votre ordinateur, sur votre téléphone mobile ou mail
- Assurez-vous que le site internet du commerçant est sécurisé et que les mentions « 3D Secure » ou « Secured » y figurent.
- En plus du numéro de carte et de la date de fin de validité, les 3 derniers chiffres (CVV2) au dos de la carte sont requis lors de votre achat en ligne.
- Assurez-vous que votre commande a bien été enregistrée. Gardez le mail envoyé par le site pour preuve de paiement.

VERIFICATION DES TRANSACTIONS

- Au terme de votre voyage ou de vos opérations par carte Visa, conservez vos reçus de transaction.
- Vérifiez avec attention vos relevés de compte et signalez à votre agence, par écrit, toute anomalie. En effet, vous disposez d'un délai maximum de 30 jours à compter de la date de la transaction pour faire une réclamation écrite.
- Conservez vos tickets de paiement et de retrait pour faciliter la vérification de vos relevés bancaires
- Vérifiez régulièrement vos relevés bancaires (au moins une fois par mois) et signalez immédiatement toute anomalie à votre Chargé (e) de relations clientèle.





Assistance

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	CONTACTS
Billets ravalés	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)▪ Gestionnaire de compte
Carte capturée	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)▪ Gestionnaire de compte
Guichet automatique hors service	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)
Rejet de la carte au guichet automatique	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)
Carte expirée	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)▪ Gestionnaire de compte
Carte invalide	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)
Tout autre dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none">▪ +2228 99 800 800 (centre d'appels)

