

CARTE VISA PREMIER

Guide utilisateur



CARTE VISA PREMIER



■ Guide utilisateur



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

Ce document a été conçu pour vous fournir toutes les informations nécessaires afin de tirer pleinement profit de votre carte. La Carte Visa Premier est plus qu'un simple moyen de paiement : elle vous offre une gamme complète de services et d'avantages exclusifs, allant des assurances et assistances renforcées aux privilèges et réductions auprès de nombreux partenaires.

Que vous soyez en voyage, en train de faire des achats en ligne ou de profiter des loisirs, votre Carte Visa Premier est votre alliée de confiance. Nous vous encourageons à lire attentivement ce guide pour découvrir toutes les fonctionnalités et les avantages dont vous pouvez bénéficier. En cas de questions ou de besoins particuliers, notre service clientèle est à votre disposition pour vous assister.

Nous vous souhaitons une excellente utilisation de votre carte Visa Premier.



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Avec la Carte Visa Premier, 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
- 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



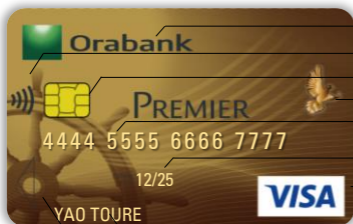
Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Caractéristiques de la carte



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



- 10 Piste magnétique
- 11 Code CVV2 (3 chiffres) sécurise les paiements à distance
- 12 Panneau de signature
- 13 Numéro du centre d'appels
- 14 Adresse de la Banque



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Fonctionnalités de la carte



Retrait d'espèces sur les guichets automatiques (GAB)



Compatible avec la fonctionnalité sans contact



Paieement sur les terminaux de paieement électronique (TPE) avec ou sans contact de la carte



Paieement 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 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Comment utiliser la carte 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





Comment payer avec la carte 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.





Comment payer sans contact avec la carte 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 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 F CFA par transaction.



Tél. : 00 (228) 22 21 82 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo



Comment payer 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	7 500 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

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)	500 FCFA
Frais de retrait sur autres DAB hors zone UEMOA	
Frais transactionnels	2% HT
Frais de conversion de devises	2% HT
Demande de solde DAB Orabank Togo	Gratuit
Demande de solde autres DAB zone UEMOA (GIM)	Gratuit
Demande de solde autres DAB hors zone UEMOA	Gratuit
Limite de retrait journalier DAB Orabank Togo	1 000 000
Limite de retrait mensuel DAB Orabank Togo	15 300 000
Limite de retrait journalier autres DAB zone UEMOA (GIM)	1 000 000
Limite de retrait mensuel autres DAB zone UEMOA (GIM)	15 300 000
Limite de retrait journalier autres DAB hors zone UEMOA	1 000 000
Limite de retrait mensuel autres DAB hors zone UEMOA	22 500 000





Tarification & Limites transactionnelles

Paielement sur les terminaux de paielement électronique (TPE)

Nombre de transactions journalières	10
Frais de paielement sur TPE Orabank Togo	Gratuit
Frais de paielement sur TPE zone UEMOA (GIM)	Gratuit
Frais de paielement sur TPE hors zone UEMOA	2% HT
Limite de paielement journalier sur TPE Orabank Togo	2 000 000
Limite de paielement mensuel sur TPE Orabank Togo	30 600 000
Limite de paielement journalier sur TPE zone UEMOA (GIM)	2 000 000
Limite de paielement mensuel sur TPE zone UEMOA (GIM)	30 600 000
Limite de paielement journalier sur TPE hors zone UEMOA	2 000 000
Limite de paielement mensuel sur TPE hors zone UEMOA	45 000 000

Paielement en ligne (e-commerce)

Nombre de transactions journalières	10
Frais de paielement au Togo	Gratuit
Frais de paielement zone UEMOA (GIM)	Gratuit
Frais de paielement hors zone UEMOA	2% HT
Limite de paielement journalier au Togo	2 000 000
Limite de paielement mensuel au Togo	30 600 000
Limite de paielement journalier zone UEMOA (GIM)	2 000 000
Limite de paielement mensuel zone UEMOA (GIM)	30 600 000
Limite de paielement journalier hors zone UEMOA	2 000 000
Limite de paielement mensuel hors zone UEMOA	45 000 000





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)

