

FAQ - QUESTIONS FRÉQUENTES



الإتحاد الدولي للبنوك
UIB

GRUPE SOCIETE GENERALE

SOMMAIRE

GÉNÉRALITÉS

- | | |
|--|---|
| 1. Qu'est-ce que TAP'N'PAY ? | 1 |
| 2. À qui s'adresse TAP'N'PAY ? | |
| 3. Quels types de paiements peut-on accepter avec TAP'N'PAY ? | |
| 4. Existe-t-il un plafond de paiement avec TAP'N'PAY ? | 2 |
| 5. Quels sont les avantages de TAP'N'PAY par rapport au TPE traditionnel ? | |
| 6. TAP'N'PAY vient-il remplacer l'offre de TPE physique ? | |
| 7. Peut-on utiliser TAP'N'PAY sur plusieurs appareils ? | |
| 8. De quels équipements a-t-on besoin pour utiliser TAP'N'PAY ? | 3 |
| 9. L'installation de TAP'N'PAY est-elle complexe ? | |
| 10. Quel est le coût d'abonnement à TAP'N'PAY ? | |

SÉCURITÉ & CONFORMITÉ

- | | |
|--|---|
| 11. Les paiements via TAP'N'PAY sont-ils sécurisés ? | |
| 12. La saisie d'un code PIN est-elle requise à chaque validation ou annulation d'un paiement ? | 4 |
| 13. Les données de la carte sont-elles stockées sur le téléphone ? | |

CONNEXION & UTILISATION

14. Où peut-on retrouver l'application TAP'N'PAY ?

15. Comment se connecter à l'application TAP'N'PAY ?

16. Quel est le type d'authentification requis ?

5

17. L'OTP est-il requis uniquement lors de la première connexion ?

18. Peut-on modifier le mot de passe envoyé par la Banque ?

19. L'adresse e-mail renseignée au niveau du Contrat d'adhésion TAP'N'PAY doit-elle être la même que celle associée au Play Store ?

20. Que faire en cas d'oubli des identifiants ?

6

21. L'application TAP'N'PAY permet-elle une identification biométrique ?

22. Que faire en cas de changement de téléphone ?

23. Que faire en cas de problème de connexion ou d'accès à TAP'N'PAY ?

SUIVI & GESTION

7

24. Peut-on consulter l'historique des transactions ?

25. Peut-on fournir un reçu au client ?

FAQ - QUESTIONS FRÉQUENTES

Cette FAQ (Foire Aux Questions) a été conçue pour vous accompagner dans la compréhension de l'offre et de ses usages. Elle apporte des réponses simples et structurées qui permettent de répondre aux questions les plus fréquentes.

1. Qu'est-ce que TAP'N'PAY ?	TAP'N'PAY est une solution innovante permettant de transformer un appareil mobile Android compatible NFC (Near Field Communication) en terminal de paiement.
2. À qui s'adresse TAP'N'PAY ?	TAP'N'PAY s'adresse aux Commerçants, clients de la Banque, susceptibles d'exercer une activité permettant l'acceptation de paiement par carte.
3. Quels types de paiements peut-on accepter avec TAP'N'PAY ?	Avec TAP'N'PAY , les clients Commerçants peuvent accepter : ✓ Les paiements sans contact par carte bancaire de paiement, locale (nationale ou internationale) ou étrangère. ✓ Les paiements par portefeuille électronique (Google Pay).

4. Existe-t-il un plafond de paiement avec TAP'N'PAY ?	 Oui Les paiements sans contact sont soumis aux plafonds réglementaires en vigueur, identiques à ceux des TPE traditionnels. Au-delà d'un certain montant, la saisie du code confidentiel devient obligatoire.
5. Quels sont les avantages de TAP'N'PAY par rapport au TPE traditionnel ?	TAP'N'PAY permet au client Commerçant de : ✓ Encaisser des paiements partout et à tout moment. ✓ Gagner en rapidité et flexibilité. ✓ Réduire les coûts d'équipement. ✓ Offrir une expérience client moderne.
6. TAP'N'PAY vient-il remplacer l'offre de TPE physique ?	 Non TAP'N'PAY ne remplace pas le TPE physique, il vient compléter et enrichir l'offre d'acceptation de paiement existante. Le Commerçant peut choisir de souscrire à TAP'N'PAY seul, ou de combiner les deux offres simultanément (TAP'N'PAY et TPE physique), selon les besoins de son activité et ses préférences.
7. Peut-on utiliser TAP'N'PAY sur plusieurs appareils ?	 Oui Pour les Commerçants souhaitant équiper plusieurs employés avec l'application TAP'N'PAY, chaque souscription doit être associée à une affiliation distincte.

8. De quels équipements a-t-on besoin pour utiliser TAP'N'PAY ?

Pour accéder à l'application **TAP'N'PAY**, le client Commerçant a besoin de :

- ✓ Une affiliation.
- ✓ Un Smartphone Android compatible avec la technologie NFC.
- ✓ Une connexion Internet stable.

9. L'installation de TAP'N'PAY est-elle complexe ?



Non

L'installation est rapide et intuitive. En quelques étapes simples, le Commerçant est prêt à encaisser des paiements.

10. Quel est le coût d'abonnement à TAP'N'PAY ?

Les conditions d'accès et d'utilisation de l'application pour les utilisateurs de profil Commerçant-accepteur affilié, sont définies dans le Contrat d'Adhésion Monétique Commerçant.

SÉCURITÉ & CONFORMITÉ

11. Les paiements via TAP'N'PAY sont-ils sécurisés ?



Oui

Les paiements via **TAP'N'PAY** sont sécurisés ; ils sont soumis aux mêmes standards de sécurité que les TPE physiques.

12. La saisie d'un code PIN est-elle requise à chaque validation ou annulation d'un paiement ?



Non

Le code PIN est uniquement demandé lors de la connexion, lorsque l'appareil sort de veille et en cas d'annulation d'un paiement. Cela permet de renforcer la sécurité des transactions tout en garantissant une utilisation simple et fluide.

13. Les données de la carte sont-elles stockées sur le téléphone ?



Non

Les données de la carte ne sont jamais stockées sur le téléphone du Commerçant.

CONNEXION & UTILISATION

14. Où peut-on retrouver l'application TAP'N'PAY ?

L'application est disponible sur le Play Store sous l'appellation **TAP'N'PAY**.

15. Comment se connecter à l'application TAP'N'PAY ?

La connexion s'effectue via des identifiants personnels sécurisés : identifiant et mot de passe envoyés par la Banque au Commerçant par SMS, une fois l'affiliation créée.

16. Quel est le type d'authentification requis ?	L'accès à l'application TAP'N'PAY nécessite une authentification via un numéro de téléphone, un identifiant et un mot de passe envoyés par la Banque au Commerçant par SMS, complétés par un OTP (One-Time Password : un code de sécurité temporaire envoyé par SMS et utilisable une seule fois).
17. L'OTP est-il requis uniquement lors de la première connexion ?	 L'OTP est requis uniquement lors de la première connexion. Oui
18. Peut-on modifier le mot de passe envoyé par la Banque ?	 Le Commerçant peut modifier le mot de passe fourni par la Banque après la première connexion en cliquant sur : Accueil \ Modifier le mot de passe. Oui
19. L'adresse e-mail renseignée au niveau du Contrat d'adhésion TAP'N'PAY doit-elle être la même que celle associée au Play Store ?	 L'adresse e-mail renseignée dans le Contrat d'adhésion TAP'N'PAY peut être différente de celle utilisée pour le Play Store. Les deux adresses n'ont pas besoin d'être identiques. Toutefois, l'adresse mail renseignée sur le Contrat sera considérée comme adresse mail contractuelle. Non

20. Que faire en cas d'oubli des identifiants ?	En cas d'oubli des identifiants, le Commerçant doit contacter son Conseiller.
21. L'application TAP'N'PAY permet-elle une identification biométrique ?	 L'accès à l'application TAP'N'PAY peut se faire via une identification biométrique, selon les fonctionnalités du terminal utilisé. Oui
22. Que faire en cas de changement de téléphone ?	En cas de changement de téléphone, le Commerçant doit informer son Conseiller, désactiver l'application TAP'N'PAY sur l'ancien appareil, puis réinstaller l'application sur le nouvel appareil et se connecter en utilisant les accès fournis par la Banque.
23. Que faire en cas de problème de connexion ou d'accès à TAP'N'PAY ?	Avant tout, le Commerçant doit vérifier que son téléphone est bien connecté à Internet (Wi-Fi ou données mobiles). Si le problème persiste, le Commerçant doit contacter son Conseiller.

SUIVI & GESTION

24. Peut-on consulter l'historique des transactions ?



Oui

TAP'N'PAY permet de consulter les transactions réalisées, facilitant le suivi de l'activité pour une meilleure gestion journalière, en complément des reportings journaliers envoyés par e-mail au Commerçant à J+1.

25. Peut-on fournir un reçu au client ?



Oui

TAP'N'PAY permet l'émission de reçus électroniques, envoyés par SMS ou via l'affichage d'un QR code (ticket numérique) selon le choix du client.

À TRÈS BIENTÔT



DANS NOS AGENCES ET CENTRES D'AFFAIRES ENTREPRISES

Des experts à votre
service



PAR TÉLÉPHONE

UIBContact 81 10 25 25*

* Appel non surtaxé
(Depuis l'étranger + 216 71 850 248)



SUR INTERNET

www.uib.com.tn



SUIVEZ-NOUS



الإتحاد الدولي للبنوك
UIB

GRUPE SOCIETE GENERALE