



# LE LIVRET D'UTILISATION DE VOTRE CARTE DE DEBIT UBA GABON

- 1. FRAIS D'UTILISATION DES CARTES DE DEBIT**
- 2. FRAIS PRODUITS ET SERVICES ELECTRONIQUES**
- 3. LA CARTE DE DEBIT VISA**
- 4. LA CARTE DE DEBIT MASTERCARD**
- 5. GESTION DU COMPTE BANCAIRE**
- 6. LIER SA CARTE SUR MOBILE BANKING**
- 7. MOT DE PASSE MOBILE BANKING OUBLIÉ**
- 8. LIER SA CARTE SUR LEO MESSENGER**
- 9. LIER SA CARTE SUR LEO WHATSAPP**
- 10. ENROLEMENT INTERNET BANKING**
- 11. PAIEMENT EN LIGNE**
- 12. RETRAIT À UN GAB**
- 13. PAIEMENT TPE MAGASINS**
- 14. CODE PIN OUBLIÉ**
- 15. CHANGEMENT DES CONTACTS**
- 16. BLOCAGE OU DÉSACTIVATION CARTE**
- 17. RENOUVELLEMENT CARTE**
- 18. CONSEILS DE SÉCURITÉ**
- 19. NOS CONTACTS**



# 1. FRAIS D'UTILISATION DES CARTES DE DEBIT



FRAIS CARTE VISA OU MASTERCARD UBA GABON	TARIFS *
Emission de la carte (segment II)	XAF 11 900 TTC
Maintenance mensuelle carte VISA	XAF 2 142 TTC / mois
Maintenance mensuelle carte MASTERCARD	XAF 2 142 TTC / mois
Retrait sur ATM / UBA (Local)	XAF 1 190 TTC
Retrait sur ATM / GIMAC (Local)	XAF 476 TTC
Retrait sur ATM / Autres banques (Local)	XAF 2 500 TTC
Paiement TPE / UBA (Local)	XAF 1 190 TTC / transaction
Paiement TPE / GIMAC (Local)	XAF 1 190 TTC / transaction
Paiement TPE / Autres banques (Local)	1,25 % du montant de la transaction
Retrait sur ATM / Zone EURO - XOF (International)	5 % du montant de la transaction
Retrait sur ATM / Zone Autres devises (International)	5 % du montant de la transaction + 3% Frais de change
Paiement TPE ou Internet / Zone EURO - XOF (International)	1,25 % du montant de la transaction

\* Ces frais peuvent faire l'objet d'une révision sans préavis

## 2. FRAIS PRODUITS ET SERVICES ELECTRONIQUES

FRAIS CARTES VISA OU MASTERCARD	TARIFS <sup>1</sup>
Souscription alertes SMS	Gratuit <sup>2</sup>
Frais mensuels alertes SMS	XAF 2 737 TTC / mois
Souscription alertes Email	Gratuit <sup>2</sup>
Frais mensuels alertes Email	XAF 2 737 TTC / mois
Souscription Relevé bancaire électronique (E-statement)	Gratuit <sup>2</sup>
Frais de Relevé bancaire électronique mensuels (Particuliers)	XAF 590 TTC / mois
Frais de Relevé bancaire électronique mensuels (Entreprises)	XAF 1 190 TTC / mois
Frais d'envoi Relevé bancaire à la demande du client	XAF 2 380 TTC / page
Souscription Internet Banking	Gratuit
Frais mensuel Internet Banking (Particuliers)	XAF 5 950 TTC / mois
Frais mensuel Internet Banking (Entreprises)	XAF 11 900 TTC / mois
Souscription Mobile Banking	Gratuit
Transfert Mobile Banking	XAF 2 380 TTC / transfert
Souscription Leo	Gratuit
Transfert Leo	XAF 2 380 TTC / transfert
Souscription Magic Banking	Gratuit
Transfert Magic Banking	XAF 2 380 TTC / transfert

<sup>1</sup> Ces frais peuvent faire l'objet d'une révision sans préavis.

<sup>2</sup> Services inclus dans le package à l'ouverture des comptes courants uniquement.  
Pour les comptes d'épargne, veuillez contacter votre gestionnaire

### 3. LA CARTE DE DEBIT VISA



La carte de débit VISA UBA est utilisable sur tous les points d'acceptation (GAB, TPE et site internet) agréés VISA aussi bien en local qu'à l'international.

Avec une validité de **2 ans**, nos cartes VISA sont nécessairement rattachées à un compte bancaire (courant ou épargne).

Elles permettent d'effectuer des transactions simples et sécurisées avec un code pin personnel telles que:

- ✓ Retraits d'argent sur les GAB VISA;
- ✓ Paiements auprès des commerçants équipés de TPE Visa;
- ✓ Paiements en ligne sur des sites affiliés au réseau VISA.

À la suite de chaque opération réalisée, vous recevrez une alerte SMS ou un code de sécurisé à usage unique appelé OTP sur votre numéro de téléphone.

NB: Le numéro de téléphone doit être valide. Si vos coordonnées ne sont plus les mêmes, veuillez contacter notre Service clients (**voir « Nos contacts p. 21 »**) pour en demander l'actualisation.

## 4. LA CARTE DE DEBIT MASTERCARD



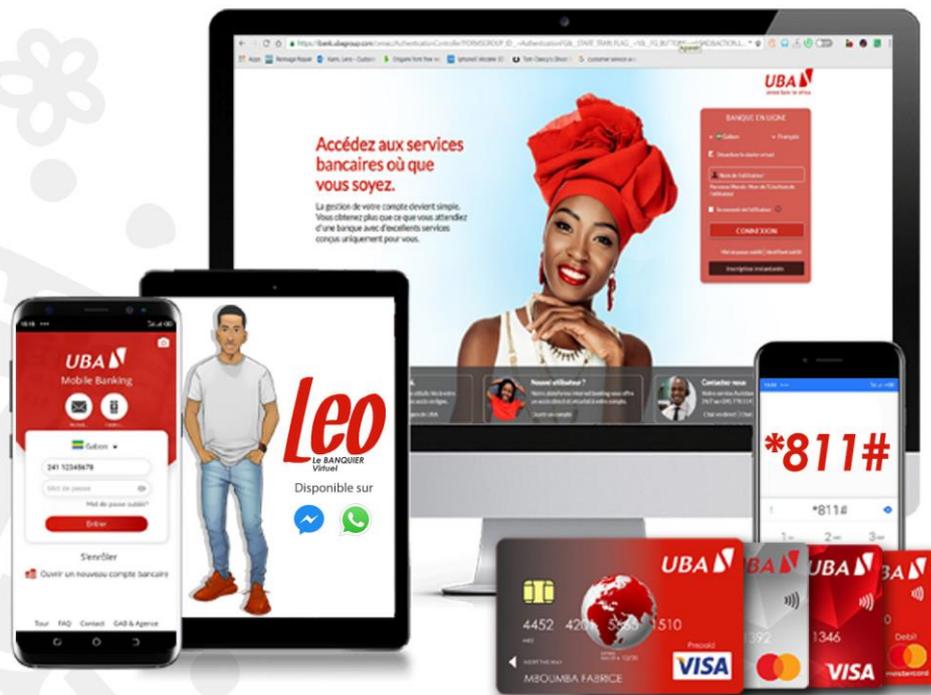
Avec une validité de **5 ans**, la carte de débit MASTERCARD UBA est accessible à tout titulaire d'un compte UBA Gabon et utilisable sur tous les points d'acceptation MASTERCARD **unique-ment**.

Elle permet aux clients de faire toutes sortes de transactions telles que les achats en ligne, les retraits au GAB et les paiements sur TPE.

À la suite de chaque opération réalisée, vous recevrez une alerte SMS ou un code de sécurisé à usage unique appelé OTP sur votre numéro de téléphone.

NB: Le numéro de téléphone doit être valide. Si vos coordonnées ne sont plus les mêmes, veuillez contacter notre Service clients (**voir « Nos contacts p. 21 »**) pour en demander l'actualisation.

## 5. GESTION DU COMPTE BANCAIRE



La banque a mis à votre disposition diverses interfaces afin de suivre votre budget à votre guise, consulter votre solde, transférer des fonds, télécharger des mini-relevés et d'éviter les écarts.

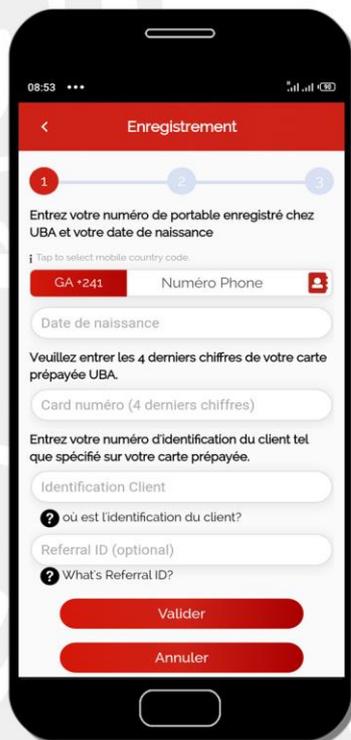
Afin de gérer votre compte bancaire, veuillez-vous connecter sur les interfaces prévues à cet effet :

- ✓ Mobile Banking,
- ✓ Léo Messenger,
- ✓ Léo WhatsApp,
- ✓ Magic Banking,
- ✓ Internet Banking.

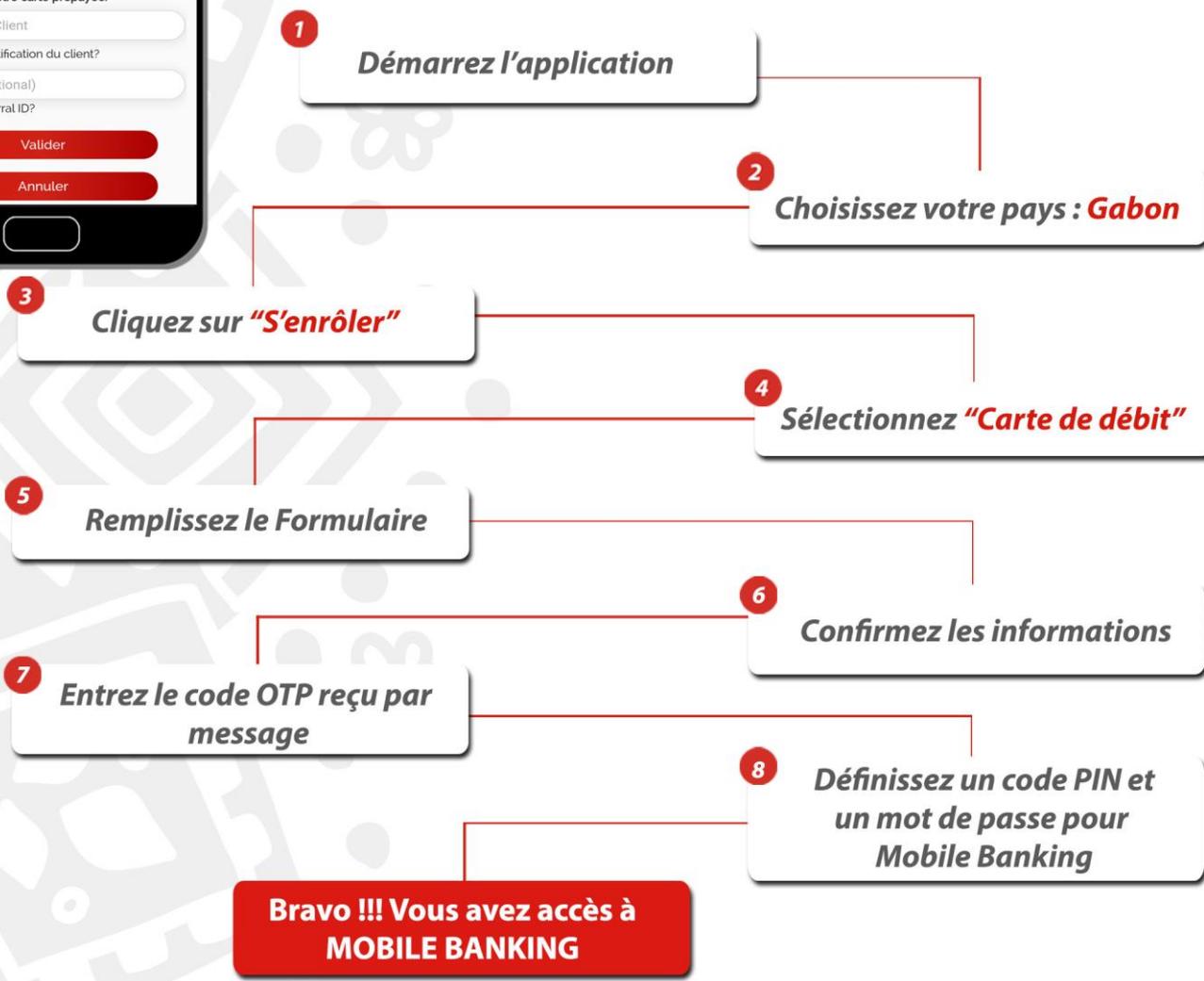
Des guides d'enrôlement pourront vous être transmis à votre demande par nos conseillers clientèles.

Pour toute demande relative à l'utilisation de ces solutions, n'hésitez pas à contacter notre Service Clients (**voir « Nos contacts p. 21).**

# 6. LIER SA CARTE SUR MOBILE BANKING



# MOBILE BANKING



**\* L'enrôlement de la carte est conditionné par l'activation des alertes SMS.**

## Fonctionnalités

- ✓ Consulter le solde
- ✓ Transférer de l'argent
- ✓ Voir l'historique de vos transactions
- Etc...

## 7. MOT DE PASSE MOBILE BANKING OUBLIÉ



Vous avez oublié votre mot de passe Mobile Banking?

Afin de le réinitialiser, ouvrez l'application, cliquez sur « Mot de passe oublié » et suivez les instructions.

NB: La modification de votre mot de passe vous sera notifiée par messagerie sur le numéro de téléphone rattaché à votre carte.

Si vos coordonnées ne sont plus les mêmes, veuillez contacter notre Service clients  
(voir « Nos contacts p. 21) pour en demander l'actualisation.

# 8. LIER SA CARTE SUR LEO MESSENGER



10:56

Liaison de carte prépayée  
socialbanking.ubagroup.com

**UBA**  
United Bank for Africa

Inscription à la carte prépayée UBA

**Identité du client**

Entrez votre identifiant client

**Numéro de téléphone**

Numéro de portable

**Date de naissance**

Date de naissance (jj/mm/aaaa)

**Les quatre derniers chiffres sur la carte**

Les quatre derniers chiffres sur li

Soumettre



## LEO MESSENGER

1 Allez sur **Facebook Messenger**

2 Recherchez **UBA ChatBanking**

3 Démarrez la discussion avec **LEO**

4 Sélectionnez  
**“Lier compte”**

5 Enrôlez-vous en remplissant  
**le formulaire**

### Fonctionnalités

- ✓ Consulter le solde
- ✓ Transférer de l'argent
- ✓ Voir l'historique de vos transactions etc...

# 9. LIER SA CARTE SUR LEO WHATSAPP



## LEO WHATSAPP

 **+241 65919090**

1 Commencez le chat avec Léo  
par **"Bonjour"**

2 Choisissez "Lier compte"  
en **tapant "G"**

3 Choisissez "Compte UBA"  
en **tapant "A"**

4 Cliquez sur le lien pour accéder  
au **formulaire d'enregistrement**

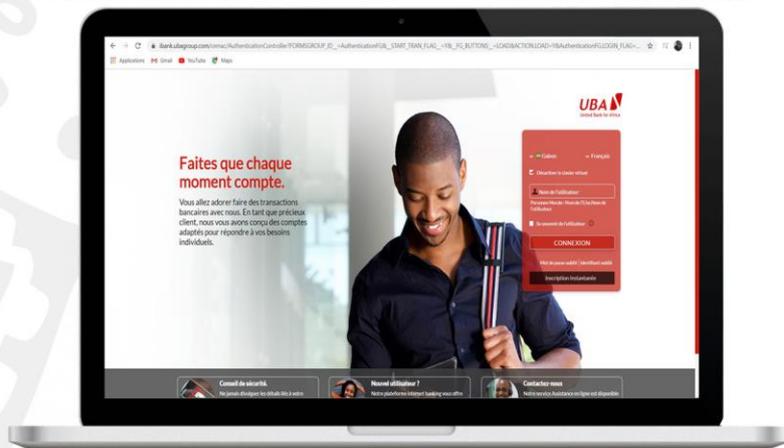
5 Enregistrez-vous en remplissant  
**le formulaire**

**Veillez vous assurer que le numéro de téléphone utilisé correspond à celui rattaché à votre compte.**

### Fonctionnalités

- ✓ Consulter le solde
- ✓ Transférer de l'argent
- ✓ Voir l'historique de vos transactions etc...

## UBA INTERNET BANKING



1

Accédez à la plateforme Internet Banking

2

Sélectionnez le type d'utilisateur

3

Saisissez les informations de la carte

4

Vérifiez les informations personnelles

5

Créez votre mot de passe

6

Créez votre nom d'utilisateur

7

Accédez à votre compte

8

Saisissez votre mot de passe

9

Configurez les questions de sécurité

10

Validez les Termes et Conditions d'utilisation

11

Modifiez votre profil

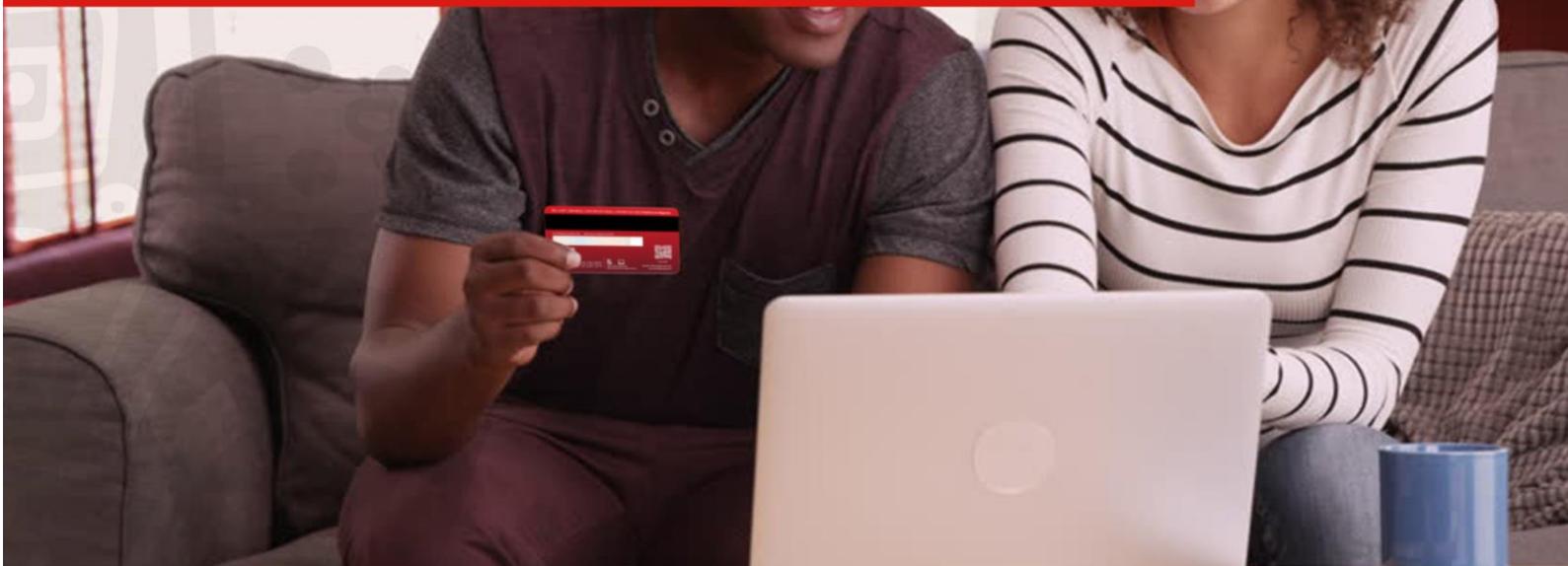
12

Accédez au compte en ligne

### Fonctionnalités

- ✓ Consulter le solde
- ✓ Transférer de l'argent
- ✓ Voir l'historique de vos transactions etc...

# 11. PAIEMENT EN LIGNE



**Avant d'effectuer un paiement en ligne**, assurez-vous d'abord que :

- ✓ La carte n'est pas bloquée ;
- ✓ Le terminal de paiement est compatible avec votre carte VISA ou MASTERCARD;
- ✓ Le solde de votre carte prépayée est suffisant ;
- ✓ Le plafond de retrait n'est pas atteint.

Toutefois, **pour ce type de transactions et pour des mesures de sécurité**, nous vous conseillons de vous procurer une carte VISA prépayée.

Elle est disponible dans nos agences pour tout nouveau titulaire muni des frais d'établissement et de la copie de la pièce d'identité en cours de validité.

# 12. RETRAIT À UN GAB

Des soucis  
pour retirer avec votre

**CARTE UBA GABON**



Assurez-vous que :

- ▶ La carte n'est pas bloquée ;
- ▶ Le guichet est compatible avec votre carte **VISA** ou  **mastercard**
- ▶ Le GAB est fonctionnel ;
- ▶ Le code PIN saisi est correct ;
- ▶ Le solde est suffisant ;
- ▶ Le plafond de retrait n'est pas atteint ;
- ▶ La puce de la carte n'est pas endommagée.

Si malgré tout, vous ne parvenez pas à retirer, veuillez contacter notre Service Clients (voir « Nos contacts page 21) pour assistance.

NB: Pour valider votre transaction, veuillez saisir votre code PIN à (4) quatre chiffres. Il s'agit du même code que celui utilisé pour les transactions sur TPE.

## Localisation des GABs UBA Gabon



# 13. PAIEMENT TPE MAGASINS



Des soucis  
pour **payer** avec  
votre **carte UBA Gabon**  
sur un **TPE ?**

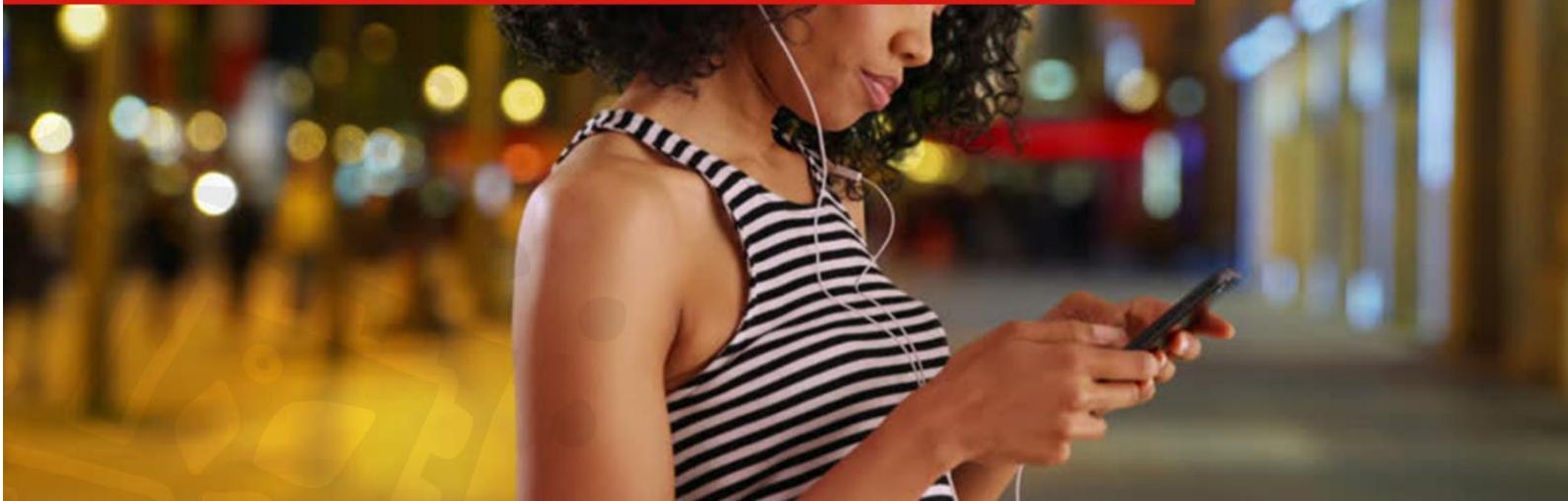
## **Assurez-vous que :**

- ✓ La carte ou le compte n'est pas bloqué(e) ;
- ✓ Le TPE est compatible avec votre carte VISA ou MASTERCARD ;
- ✓ Le TPE est fonctionnel ;
- ✓ Le code PIN saisi est correct ;
- ✓ Le solde de votre compte est suffisant ;
- ✓ Le plafond de paiement n'est pas atteint ;
- ✓ La puce de la carte n'est pas endommagée.

**NB: Pour valider votre transaction, veuillez saisir votre code PIN à (4) quatre chiffres. Il s'agit du même code que celui utilisé pour les retraits au GAB.**

Si malgré tout, vous ne parvenez pas à effectuer votre transaction, veuillez contacter notre Service clients (**voir « Nos contacts p. 21) pour assistance.**

# 14. CODE PIN OUBLIÉ

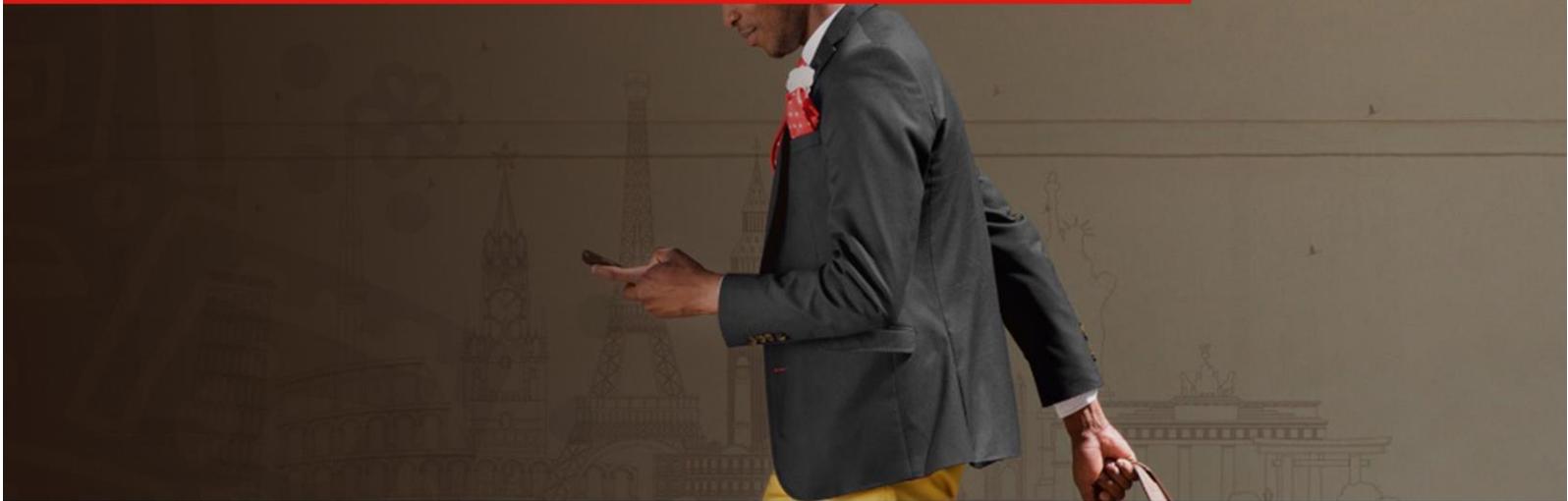


Vous avez oublié **votre code PIN ?**

Afin de le réinitialiser, veuillez vous rendre **exclusivement** dans l'une de nos agences auprès de nos conseillers clientèles munis de votre carte bancaire et votre pièce d'identité en cours de validité.

NB: La modification de votre code PIN vous sera notifiée par messagerie sur le numéro de téléphone rattaché à votre compte.

Si vos coordonnées ne sont plus les mêmes, veuillez le notifier à nos conseillers clientèles en agence pour l'actualisation de vos contacts.



## **Vous êtes partis vous installer à l'étranger ou avez tout simplement changé de contacts (téléphone ou email) ?**

Veillez contacter notre Service clients (voir « Nos contacts p. 21) pour demander l'actualisation de vos contacts.

En effet, il est nécessaire que ces coordonnées soient correctes pour:

- Recevoir les notifications de vos transactions ;
- Être informé de tout changement relatif au statut de votre compte ou de votre carte;
- Finaliser vos transactions en ligne ;
- Valider l'enrôlement à nos solutions digitales ;
- Recevoir toutes informations sur votre banque ;
- Vous contacter, en cas de besoin.

## 16. BLOCAGE OU DÉSACTIVATION CARTE



### Les informations de votre carte ont été compromises ou vous l'avez perdue ?

Pour désactiver votre carte VISA ou MASTERCARD vous pouvez :

- Contacter votre gestionnaire de compte ;
- Contacter notre Service clients ([voir « Nos contacts p. 21 »](#))

Toute demande de blocage doit être notifiée par **courrier manuscrit** à votre gestionnaire ou au Service clients, mentionnant votre numéro de compte et accompagné d'une copie de votre pièce d'identité en cours de validité.

Pour votre information, la désactivation de votre carte VISA ou MASTERCARD entraînera l'incapacité d'effectuer toutes transactions (retrait GAB, Paiement TPE ou en ligne).

# 17. RENOUVELLEMENT CARTE



## Voulez-vous **RENOUVELER VOTRE CARTE ?**

En cas d'expiration ou de perte de la carte, vous avez la possibilité de la renouveler.

Pour votre information, tout renouvellement est conditionné par la présence physique du titulaire de la carte dans nos agences muni de sa pièce d'identité en cours de validité.



Pour des raisons de sécurité,  
**veillez à ne JAMAIS divulguer à un tiers :**

- ▶ Les **détails de votre carte**, vos **codes PIN** et vos **codes bancaires** sur Internet ;
- ▶ Votre **numéro de carte complet** à 16 chiffres, sous aucune forme de communication écrite ou orale ; sauf pour un besoin impératif à votre banque (fournissez plutôt les **6 premiers** et **4 derniers chiffres** de votre carte, par exemple 412345 \*\*\*\*\* 1234).

**UBA ne vous demandera jamais de fournir des informations confidentielles sur un site Web ou en cliquant sur un lien.**

De ce fait, nous vous prions de bien vouloir ignorer toute demande d'information personnelle ayant attrait à une quelconque transaction.



Notre Service clients est à votre disposition,  
**du Lundi au Vendredi de 8h à 17h, sauf jours fériés :**

- ▶ Par email aux adresses suivantes [cfcgabon@ubagroup.com](mailto:cfcgabon@ubagroup.com) ou [digitalbanking-gabon@ubagroup.com](mailto:digitalbanking-gabon@ubagroup.com);
- ▶ Par téléphone au **+241.11.77.85.14.** ou **011.77.85.14.**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet [www.ubagabon.com](http://www.ubagabon.com) rubrique CENTRE D'AIDE > FAQs.

**Nos agences vous accueillent du lundi au vendredi de 7h45 à 16h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.**

Vous pouvez également nous contacter sur l'ensemble de nos **réseaux sociaux** (Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram).

## Localisation des Agences UBA Gabon

### Libreville

- **Agence Panoramique**  
282, Avenue Marquis de Compiègne,  
Centre-ville
- **Agence Oloumi**  
Zone Industrielle d'Oloumi,  
Rez-de-chaussée de l'Immeuble  
Fatima Business center
- **Agence Gare Routière**  
148 Avenue Léon Mba, Carrefour Léon  
Mba
- **Cash Point Neuf Etages**  
214 Avenue Bouet, Montagne Sainte

### Port-Gentil

- **Agence Port-Gentil**  
Avenue Savorgnan de Brazza,  
Centre-ville