



Foire aux questions

Pour les utilisateurs de l'application :

Téléchargement et connexion :

Comment obtenir l'application FenuaPay ?

Selon le modèle de votre téléphone portable, vous pouvez télécharger l'application via Google Play pour les Android ou via App Store pour les iPhone.

Google Play : <https://play.google.com/store/apps/details?id=pf.piti.fenuapay>

App Store : <https://apps.apple.com/fr/app/fenuapay>

Comment se connecter à FenuaPay ?

Une fois l'application téléchargée, vous pouvez créer votre compte utilisateur en renseignant plusieurs données profil telles que : nom, prénom, email, n° de téléphone portable, identifiant et mot de passe.

Une fois ces données saisies, vous recevez un premier code par email et un autre code par SMS, à saisir dans l'application pour valider la création de votre compte FenuaPay.

Utilisation de la Biométrie :

Comment activer la reconnaissance biométrique ?

Si votre mobile dispose de la fonction biométrie, dès votre première connexion après la création de votre compte, un message vous propose de l'activer. Sur la page d'accueil, vous pouvez accéder à la Gestion du compte puis sélectionnez « Mode d'authentification ». Choisissez la reconnaissance biométrique et validez.

Afin de faciliter les opérations dans votre application, nous vous recommandons d'activer la biométrie.

Lorsque je lance l'application FenuaPay, le message suivant s'affiche « Aucune connexion réseau disponible. Veuillez activer votre réseau et redémarrer l'application » ?

Cela signifie que votre téléphone n'est pas connecté à Internet, vérifiez que vos données mobiles ou votre wifi sont bien activés. Une fois connecté, n'oubliez pas de redémarrer l'application.

Gestion du compte :

Comment accéder à la gestion de mon compte FenuaPay ?

Cliquez en haut à droite de l'écran pour accéder à la Gestion du compte.

Comment modifier mes infos personnelles ?

Accédez à la Gestion du compte et sélectionnez « Infos personnelles ». Vous pouvez modifier votre « nom », « prénom », « adresse mail » ou « numéro de mobile ».

Appuyez sur « Changer de mot de passe » et suivez les instructions à l'écran pour modifier votre mot de passe.

Appuyez sur l'icône « Supprimer mon compte » et suivez les instructions à l'écran si vous souhaitez supprimer votre compte FenuaPay.

Comment activer les notifications « push » ?

Pour recevoir les notifications de l'application il est nécessaire d'activer cette option dans les paramètres de votre smartphone et également dans l'application FenuaPay. Allez dans la Gestion de compte et cliquez sur « gestion des notifications » puis activez le bouton affiché.

Que faire en cas de mot de passe oublié ?

Sur l'écran de connexion FenuaPay, cliquez sur « Mot de passe oublié ? ». L'application vous demandera de saisir votre email et votre identifiant. Vous recevrez un mot de passe temporaire sur votre adresse mail que vous devrez saisir dans l'application FenuaPay. L'application vous demandera ensuite de saisir votre nouveau mot de passe.

Comment retrouver son Identifiant ?

Sur l'écran de connexion FenuaPay, cliquez sur « Identifiant oublié ». Vous devez ensuite saisir votre e-mail ainsi que votre numéro de téléphone. Votre identifiant vous sera ensuite envoyé sur votre adresse mail.

Que faire si le compte est bloqué ?

Au bout de 5 tentatives de saisie avec un mot de passe erroné, le compte est verrouillé par mesure de sécurité, ce qui empêche de saisir à nouveau l'identifiant et le mot de passe. Il faut alors attendre quelques instants avant de réessayer, ou si nécessaire appuyez sur « Mot de passe oublié » pour le réinitialiser.

Si le problème persiste, vous pouvez contacter notre centre de relation clientèle au 40.46.09.09

Que faire si je supprime mon compte ?

Lors de la suppression de votre compte, l'application supprime toutes les données stockées sur le serveur sécurisé FenuaPay (aucune donnée n'est stockée dans l'application). Pour réutiliser FenuaPay, vous devez créer un nouveau compte et suivre toutes les étapes requises pour l'ouverture (nom, prénom, email, n° mobile, identifiant, mot de passe, validation des conditions générales, biométrie).

Comment changer de téléphone ?

Pour utiliser l'application sur un nouveau téléphone portable, téléchargez l'application depuis le store correspondant et indiquez au démarrage de l'application que vous avez déjà un compte. Saisissez votre identifiant et votre mot de passe et validez, vos données sont accessibles. Dès lors votre compte n'est plus accessible sur l'ancien téléphone, sauf à réinstaller l'application et suivre la même procédure.

Puis-je installer mon compte FenuaPay sur plusieurs téléphones ?

Pour des raisons de sécurité, un compte FenuaPay ne peut être actif que sur un seul mobile à la fois. Toute tentative d'accès sur un ancien téléphone affiche le message « Connexion interdite depuis une ancienne installation ».

Gestion des cartes enrôlées :

Quelles sont les cartes acceptées dans FenuaPay ?

Toutes les cartes privées émises par MARARA Paiement et la Banque de Polynésie sont acceptées dans l'application FenuaPay. Les clients de la SOCREDO utilisent l'application SocPay. Toutes ces cartes privées sont acceptées dans le réseau FenuaPay de l'OSB.

Les cartes VISA, MASTERCARD, AMEX, ou UPI ne sont pour l'instant pas acceptées.

Comment ajouter des cartes ?

Allez dans la Gestion de compte, choisissez « Liste de mes cartes bancaires » et cliquez sur « Ajouter une carte » puis suivez les instructions pour faire l'enrôlement et le valider.

Comment activer une carte « par défaut » ?

Pour activer une carte, depuis la liste des cartes bancaires, il faut effectuer un « swipe » vers la gauche de la carte affichée puis choisir « Carte par défaut ». C'est cette carte qui sera utilisée par défaut pour vos opérations de paiement FenuaPay sur TPE, par QRCode statique ou pour valider des achats en ligne.

A quoi sert l'abrégé du nom de la carte ?

L'abrégé permet d'identifier facilement la carte utilisée lorsque vous consultez l'historique de vos opérations sur l'application FenuaPay. C'est une donnée libre, vous pouvez renseigner l'abrégé de votre choix sur 5 caractères maximum, pour simplifier l'affichage.

Comment supprimer une carte ?

Pour supprimer une carte, allez dans la Gestion du compte, choisissez « Liste de mes cartes bancaires » et effectuez un « swipe » vers la gauche pour appuyer sur « Supprimer carte ». Cette carte sera alors supprimée de votre compte FenuaPay. La carte par défaut ne peut pas être supprimée. Il faut d'abord choisir une autre carte par défaut.

S'il n'y a qu'une carte enrôlée, elle ne peut pas être supprimée.

Fonction paiement :

Comment payer avec FenuaPay ?

Il y a plusieurs façons de payer chez un commerçant FenuaPay :

#1 : Sur le TPE, avec un QR Code dynamique

1. Annoncez au commerçant que vous souhaitez payer par QRCode FenuaPay/SocPay
2. Appuyez sur « Paiement QRCode » sur l'écran d'accueil de l'application
3. Scannez le QR Code affiché sur le TPE
4. Vérifiez le montant de l'opération et le nom du commerçant qui sont affichés dans l'application et appuyez sur « Payer » après avoir saisi votre mot de passe OU appuyez directement sur le bouton biométrie pour vous authentifier et valider le paiement.
5. Votre paiement est confirmé

#2 : Sur le TPE, en mode sans contact (Android uniquement)

1. Annoncez au commerçant que vous souhaitez payer en « sans contact »
2. Vérifiez le montant affiché sur le TPE
3. Appuyez sur « Paiement sans contact » sur l'écran d'accueil de l'application
4. Approchez votre téléphone du TPE, le laisser positionner sur la zone « sans contact » (à l'arrière du TPE) le temps du paiement et attendez quelques secondes pour recevoir une notification de paiement sur le mobile (sous réserve d'avoir activé les notifications FenuaPay dans les paramètres de votre téléphone)
5. Votre paiement est confirmé

#3 : Avec un QR Code « statique » présenté par le commerçant (sticker ou chevalet)

1. Annoncez au commerçant que vous souhaitez payer par QRCode FenuaPay/SocPay
2. Scannez le QR Code
3. Le nom du commerçant s'affiche dans l'application, saisissez le montant indiqué par le commerçant et appuyez sur « Valider »
4. Appuyez sur « Payer » après avoir saisi votre mot de passe OU appuyez directement sur le bouton biométrie pour vous authentifier et valider le paiement.
5. Votre paiement est confirmé (vous pouvez montrer l'écran au commerçant pour confirmer le paiement, sachant que le commerçant reçoit un sms de confirmation de son côté).

Y-a-t-il un plafond maximum d'achat pour payer avec FenuaPay ?

FenuaPay n'impose pas de plafond de paiement, le montant maximum dépend du disponible de la carte « par défaut » associée à votre compte.

Que faire si l'application affiche « Paiement refusé » ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce message :

- Le disponible de votre carte par défaut est insuffisant pour le montant de votre achat,
- Votre mobile n'est pas connecté ou ne capte pas suffisamment le réseau,
- La durée de votre session est arrivée à expiration et nécessite une reconnexion,
- Un problème technique est survenu, vous pouvez réessayer pour vérifier.

Si le problème persiste, vous pouvez contacter notre centre de relation clientèle au 40.46.09.09

Je n'arrive pas à payer en sans contact (NFC)

La fonction NFC n'est utilisable que pour les Android, donc indisponible pour les Iphone.

Sur votre téléphone portable Android, assurez-vous d'avoir activé dans vos paramètres la fonction NFC. Dès lors, sur l'écran d'accueil de l'application, appuyez sur « Paiement sans contact » puis approchez votre téléphone du terminal de paiement (TPE) pour valider votre paiement.

Fonction virement :

Comment ajouter un bénéficiaire pour les virements ?

Dans l'écran d'accueil, appuyez sur l'onglet « Virement » du menu puis sur « Ajouter un bénéficiaire ». Vous pouvez alors saisir les données du bénéficiaire, notamment son n° de mobile associé à FenuaPay.

Je n'arrive à faire des virements

La fonction virement n'est pour l'heure pas disponible si votre carte par défaut est émise par la Banque de Polynésie. Seules les cartes émises par MARARA Paiement permettent l'accès à la fonction Virement.

Je ne vois pas l'historique de mes virements

Pour consulter votre historique de virements, allez dans l'onglet « Virement » du menu de l'écran d'accueil et cliquez sur « Historique ».

Mon disponible n'est pas mis à jour après avoir effectué un virement

Le disponible est mis à jour une fois le traitement des opérations effectuées par votre banque et sous réserve de disponibilité sur votre compte, en général le lendemain (jours ouvrés).

Comment annuler un virement ?

L'application ne permet pas d'annuler un virement. Il vous faudra prendre contact avec votre banque.

Pour les commerçants FenuaPay :

Comment obtenir l'application FenuaPay sur mon TPE ?

Tous les TPE de la nouvelle gamme Ingenico de l'OSB sont équipés de l'application FenuaPay permettant le paiement en NFC (sans contact) ou par QRCode dynamique qui s'affiche sur le TPE.

Si votre TPE ne dispose pas de l'application FenuaPay, merci de contacter le centre relation clientèle au 40.46.09.09 qui vous mettra en relation avec le service technique TPE de l'OSB.

Comment utiliser l'application FenuaPay sur mon TPE ?

Pour le paiement NFC (sans contact), il vous suffit de saisir le montant de l'opération, comme pour un paiement par carte sans contact, puis le client approche son mobile après avoir activé le paiement NFC sur son application et valide le paiement.

Pour le paiement par QRCode dynamique, il vous faut appuyer sur « Paramètres » dans votre menu sur la page d'accueil du TPE, puis sélectionner FenuaPay avant de saisir le montant de l'opération. Le QRCode dynamique apparaît sur le TPE (également sur le PINPAD si vous en avez un) et le client scanne le QRCode affiché avec son mobile puis valide l'opération.

Comment annuler une transaction FenuaPay sur TPE ?

Pour une transaction FenuaPay réalisée en NFC (sans contact), l'annulation de la transaction se fait de la même manière que pour une annulation sur un autre réseau d'acceptation (CB, Amex...).

Pour une transaction FenuaPay réalisée par QRCode dynamique sur TPE, l'annulation n'est pas possible.

Pourquoi la transaction est refusée ?

La transaction peut être refusée dans plusieurs cas : le disponible de votre client n'est pas suffisant, la connexion internet de votre client ou de votre TPE est instable, ou la durée de session est expirée.

Y-at-il un ticket pour le commerçant et pour le porteur ?

Un ticket reçu est imprimé uniquement pour le commerçant pour les paiements FenuaPay réalisés sur TPE par NFC ou QRCode dynamique.

Concernant le porteur, il n'y a pas d'impression ticket car l'opération est visible dans l'historique de son application FenuaPay, le ticket est dématérialisé.

Je n'ai pas de TPE mais je souhaite que mes clients puissent payer avec FenuaPay ?

Pour cela, veuillez-vous rapprocher de votre chargé de clientèle afin d'obtenir un contrat monétique privatif de proximité. Dès l'obtention de celui-ci, les services de l'OSB éditeront un QRCode statique qui vous sera transmis afin que vous puissiez encaisser des transactions FenuaPay sans TPE.

Comment puis-je savoir si une transaction a été validée avec le QRCode statique ?

Vous recevrez une notification SMS de paiement validé directement sur le mobile que vous aurez déclaré à votre chargé(e) de clientèle bancaire lors de votre souscription au réseau FenuaPay.