

FAQ YUP COTE D'IVOIRE

1. C'est quoi YUP ?

YUP est la solution de monnaie électronique de SOCIETE GENERALE (SG). Filiale du groupe Société Générale, le mobile money YUP propose aux entreprises et aux particuliers des services transactionnels et financiers simples et sécurisés adaptés à leurs besoins. L'offre spécifique de Paiement de Masse « YUP Business » permettra aux entreprises de pouvoir gérer à distance et de manière électronique tous les virements effectués auparavant en cash à leurs employés. Et ce, à travers une plateforme de gestion de monnaie électronique alimentée par le débit de leur compte bancaire SOCIETE GENERALE.

Au-delà de ses offres entreprises, YUP met à la disposition des clients particuliers, dont les bénéficiaires des Paiements de Masse plusieurs services de mobile money

2. Je ne suis pas client Société Générale (SG), puis-je avoir un compte YUP ? :

YUP est le mobile money de SG destinée aux clients bancarisés ou non bancarisés. Tout le monde peut avoir un compte YUP. Il suffit juste d'avoir un numéro de téléphone et une pièce d'identité

3. A-t-on besoin uniquement d'un smartphone pour utiliser le compte YUP ?

On peut utiliser YUP avec un smartphone ou un future phone (simple téléphone).

Avec le smartphone le client est autonome. Il peut effectuer ses transactions lui-même et partout où il se trouve.

Pour le détenteur du future phone, il se rend chez l'un des 3.000 agents YUP partout en Côte d'Ivoire pour faire ses opérations YUP.

4. Quelle sont les services que YUP proposent ?

YUP propose des services financiers et transactionnels de mobile money qui permettent aux clients de :

- ✓ Effectuer des retraits dans les points YUP et sur les GAB SG
- ✓ Régler ses factures (CIE, SODECLI, Canal+...)
- ✓ Commander son repas cantine du Restaurant Le Tibériade
- ✓ Acheter du crédit téléphonique (Orange, MTN, Moov)
- ✓ Régler ses assurances (cotisations Couverture Maladie Universelle (CMU), ...)
- ✓ Régler des commerçants (badge Pont HKB, badge Le Fonctionnaire, cantine Restaurant Tibériade, KFC, Big Bazar, Pharmacie de Koumassi, le Restaurant O'Multiservices, Cinéma Majestic, ...)
- ✓ Transférer de l'argent aux proches partout en Côte d'Ivoire et à l'international (Sénégal, Burkina Faso)
- ✓ Et bien d'autres services d'épargne, d'assurance, ...

5. YUP propose-t-il des services aux entreprises ?

YUP Business est le service de YUP destiné aux entreprises qui leur permet de régler toutes leurs problématiques de transactions réalisées auparavant au cash ; qui seront désormais digitalisées à travers une plateforme sécurisée.

- Païement de Masse
- Païement de prime périodique
- Remboursement de frais
- Transactions B2B

6. Puis-je transférer de l'argent de mon compte bancaire dans une autre banque à mon compte YUP ?

Non. Le transfert Account To Wallet est permis seulement avec les comptes bancaires Société Générale (l'interopérabilité des transactions n'est pas encore autorisée). Et ce transfert de SG vers YUP se fait à travers l'application CONNECT de SG.

7. Où puis-je retirer l'argent disponible sur mon compte YUP ?

Le retrait YUP peut s'effectuer dans

- ✓ le réseau des 3.000 points YUP disponibles partout en Côte d'Ivoire
- ✓ les agences Société Générale Côte d'Ivoire
- ✓ Les Guichets Automatiques Société Générale (Retrait sans carte)

8. YUP a-t-il un site internet ?

YUP étant un service digital est présent sur la toile à travers

- ✓ Un site internet
- ✓ Une page Facebook
- ✓ Une page LinkedIn

9. Comment peut-on joindre YUP pour faire des réclamations ?

Pour toute réclamation, le client peut appeler le service clients de YUP disponible tous les jours de 8h à 19h au **20 20 03 03**

10. Quelles sont les réclamations que font les clients en général en appelant le service clients ?

Les clients appellent le service clients YUP au 20 20 03 03 pour un support sur :

- ✓ La réinitialisation du mot de passe YUP
- ✓ Des transactions non abouties (transfert, achat de crédit, paiement de facture, retrait)
- ✓ La localisation précise des points YUP selon la situation géographique o
- ✓ toute réclamation, le client peut appeler le service client de YUP disponible tous les jours

11. YUP a-t-il un site internet ?

YUP étant un service digital est présent sur la toile à travers

- ✓ Un site internet
- ✓ Une page Facebook
- ✓ Une page LinkedIn

12. Peut-on faire des courses dans les grandes surfaces et payer par YUP ?

YUP est en discussion avec les enseignes de grandes surfaces pour établir des partenariats afin que les paiements puissent se faire par YUP.

13. YUP est-il implanté dans plusieurs pays ?

Oui YUP est présent dans les pays suivants :

- ✓ Burkina Faso
- ✓ Cameroun
- ✓ Côte d'Ivoire
- ✓ Ghana
- ✓ Guinée
- ✓ Madagascar
- ✓ Sénégal Et compte s'étendre dans tous les pays où SOCIETE GENERALE est implanté

14. Peut-on faire des transactions YUP avec la France ?

Non pas pour le moment. On ne peut pas faire de transaction YUP avec la France.

Par contre, à partir de l'application YUP, l'on peut gérer ses transactions YUP partout où l'on se trouve dans le monde.

15. Quels sont les coûts des différentes transactions YUP ?

- Les frais de transfert de YUP à YUP sont **GRATUITS**
- Les frais de paiement marchand sont **GRATUITS**
- Les frais de réabonnement CANAL+ sont **GRATUITS**
- Les frais sur l'achat de crédit téléphonique MTN, Moov et Orange sont **GRATUITS**
- Les frais de paiement de facture SODECI et CIE sont à 200 FCFA
- Les frais de retrait (en Côte d'Ivoire)

Retraits		
Montant de transaction (FCFA)		Tarif client
200	5 000	150
5 001	25 000	450
25 001	50 000	950
50 001	100 000	1 900
100 001	200 000	3 800
200 001	300 000	7 500
300 001	600 000	15 000
600 001	800 000	15 000
800 001	1 000 000	15 000
1 000 001	1 500 000	23 000

16. Avec YUP peut-on envoyer de l'argent à l'international ?

Oui les transferts internationaux avec YUP sont possibles. Pour le moment sur le Sénégal et la Burkina Faso

- Les frais de transfert internationaux

Transferts internationaux (Burkina Faso & Sénégal)		
Montant de transaction (FCFA)		Tarif client
1 005	6 000	250
6 001	26 000	450
26 001	52 000	950
52 001	104 000	1 500
104 001	208 000	2 500
200 001	400 000	3 700
400 001	600 000	5 500
600 001	1 000 000	8 500
1 000 001	1 500 000	8 500