

Foire aux questions

1. Poste

- Services monétiques

- Où commander la carte EDAHABIA ?

Accéder au site web <https://eccp.poste.dz/commande-edahabia>

Sur l'application Mobile ECCP disponible sur PLAY STORE (Installer).

- Comment commander la carte EDAHABIA ?

Si vous possédez déjà un Compte sur l'espace client E-CCP :

- Connecter vous a votre compte E-CCP via le site eccp.poste.dz ;
- Cliquer sur l'onglet Carte EDAHABIA, vous aurez le choix de faire la demande d'une carte soit « Ordinaire » ou « Premium » ;
- Suivre les étapes de la demande jusqu'à la fin (validation).

Si vous ne disposez pas de Compte sur l'espace client E-CCP :

- Accéder au site eccp.poste.dz ;
- Cliquer sure se connecter ;
- Télécharger le formulaire de demande de code E-CCP (en bas de la page ;
- Imprimer et renseigner le formulaire ;

Après cette procédure, déposer ledit formulaire accompagner d'une copie de la pièce d'identité à n'importe quel Bureau de Poste, un code confidentiel vous sera attribué pour accéder à l'espace client E-CCP et demander la carte ADAHABIA.

Ou bien installer l'application Mobile ECCP disponible sur Play STORE et suivre les étapes de commande de la carte EDAHABIA.

- Commande de réédition de code ? :

- Code PIN perdu ;
- Code PIN illisible ;
- Code PIN oublié.

Se rapprocher de l'établissement postal le plus proche, muni de votre pièce d'identité et d'une photo copie de la carte EDAHABIA et d'une demande manuscrite de réédition du code PIN signée, comportant les informations suivantes :

- Le nom et le prénom
- Le numéro du compte CCP et/ou le numéro de la carte EDAHABIA
- Motif de réédition du code (perdu, illisible, Oublié).

NB : Le bureau de poste saisie les demandes de réédition de code PIN et les envoie au CNCP pour une prise en charge

Vous pouvez également demander la réédition via :

- Espace client E-CCP ;
- L'application BARIDIMOB.
- Le centre National des chèques postaux

- Validité de la carte EDAHABIA ?

Deux (02) ans à partir de la date de création.

- Blocage de la carte pour vol et/ou perte et/ou détérioration ?

Veillez se rapprocher de l'établissement postal le plus proche, muni de votre pièce d'identité et d'une demande de blocage comportant les informations suivantes :

- Nom et prénom
 - Numéro de compte CCP et/ou le numéro de la carte EDAHABIA
 - Numéro du mobile (facultatif)
 - Motif de blocage (Vol, Perte ou détérioration)
 - Remplacement de la carte bloquée (oui /non).
- Un SMS vous sera envoyé dès que la nouvelle carte est fabriquée pour la récupérer du Bureau de poste.
- Vous pouvez également bloquer votre carte via l'application BARIDIMOB

NB : la carte bloquée est préfabriquée d'office

- Carte capturée par le GAB suite à trois tentatives de code erroné ?

Veillez-vous rapprocher de l'établissement postal ou la carte a été capturée muni de votre pièce d'identité et d'une demande de déblocage de la carte comportant les informations suivantes :

- Nom et prénom
- Numéro de compte CCP et/ou le Numéro de la carte EDAHABIA
- Motif de la réclamation (Déblocage de la carte suite aux trois tentatives de code pin erroné).

- Carte Bloquée au niveau d'un TPE (Commerçant) suite à trois tentatives de code PIN erroné ?

Veillez-vous rapprocher de l'établissement postal le plus proche, muni de votre pièce d'identité et d'une demande de remplacement de la carte EDAHABIA comportant les informations suivantes :

- Nom et prénom
- Numéro de compte CCP et/ou le numéro de la carte
- Motif de remplacement de la carte EDAHABIA (Blocage sur TPE)

Un SMS vous sera envoyé dès que la nouvelle carte est fabriquée pour la récupérer du Bureau de poste.

NB : la Carte bloquée au niveau d'un TPE est une carte grillée (Défectueuse).

**- Problème de retrait au niveau du GAB d'Algérie Poste ou de n'importe quel Banque
Réclamation de retrait sur GAB AP ou GAB Banque ?**

- Veuillez-vous rapprocher de l'établissement postal ou la transaction de retrait s'est effectuée muni de votre pièce d'identité ;
- Si le problème concerne l'une des banques il faut se rapprocher de n'importe quel Bureau de Poste muni de votre pièce d'identité pour déposer une réclamation ;
- Renseigner le formulaire de la réclamation disponible au niveau de l'établissement postal par les informations nécessaires demandées ;

- Conserver le reçu de dépôt de la réclamation remis par le Bureau de Poste pour le suivi de votre réclamation.

- **Demande de changement de numéro de téléphone lié à la carte EDAHABIA ?**

Pour insérer ou changer le numéro de téléphone du porteur de la carte à travers le GAB d'Algérie Poste suivre les étapes suivantes :

- Insérer la carte et saisir le code sur le Guichet Automatique de Banque d'Algérie Poste (GAB)
- Sélectionner le bouton « service mobile »
- Sélectionner le service « modification numéro de mobile »
- Saisir le numéro de téléphone mobile (pour modifier le numéro ou bien pour insérer la première fois le numéro)
- Confirmer le détail de l'opération à savoir le numéro de la carte et le numéro de mobile

Appuyer sur confirmer pour valider l'opération.

- **Montant maximum autorisé de retrait sur GAB ?**

Plafond journalier de 50 000 DA

- **Montant maximum autorisé de paiement sur TPE ?**

Plafond journalier de 200 000 DA

- **Montant minimum autorisé de paiement sur TPE ?**

100 DA

- **Confirmation des transactions de paiement ?**

CAS 1 : Transaction de paiement sur WEB MARCHAND :

- Le client recevra un reçu affiché sur le site du WEB MARCHAND et qui devra sauvegarder.
- Le client recevra un SMS de notification lié à cette transaction (Votre compte est débité de...DA)

CAS 2 : Transaction de paiement sur TPE :

- Un ticket de paiement est édité par le commerçant
- Le client recevra un SMS de notification lié à cette transaction (Votre compte est débité de DA).

First Case: Payment via Commercial Site

- Customer receives a receipt that displays on the merchant screen that must be kept
- The customer receives an SMS notification regarding the completed transaction (the amount of..... DA has been debited from your account).

Second Case: Payment via Electronic Payment Final

- The merchant prints payment ticket
- The customer receives an SMS notification regarding the completed transaction (the amount ofDA has been debited from your account).

- **Taxe appliquée sur le porteur de la carte EDAHABIA pour une transaction de paiement ?**

Gratuit pour le porteur de la carte

C'est le commerçant ou l'e-fournisseur qui prennent en charge la taxe de paiement.

- **Réclamation sur une transaction E-paiement (internet) ?**

Veillez-vous rapprocher du E-fournisseur ou vous avez effectué la transaction de paiement, muni du ticket ou le reçue de la transaction.

- Délai de recevabilité de la réclamation ?

- CAS 1 : Retrait sur GAB :

Carte EDAHABIA sur GAB AP : Non défini.

Carte EDAHABIA sur GAB Banque : le délai est de 98 jours

- CAS 2 : Paiement sur les sites web marchand ATM MOBILIS, DEZZY, CARAMMA ASSURANCE, CNRC, MACIRVI, CAAT :

45 jours : délai de dépôt de la réclamation par le porteur à partir de la date de la transaction

- CAS 3 : Paiement sur web marchand Algérie télécom :

90 jours : délai de dépôt de la réclamation par le porteur à partir de la date de la transaction

- CAS 4 : Paiement sur web marchand AIR ALGERIE :

120 jours : délai de dépôt de la réclamation par le porteur à partir de la date de la transaction

- Tarifs de Création, Renouvellement et Remplacement de la carte ?

350 DA

- Tarifs de Réédition du code ?

200 DA

- Tarifs de Blocage Résiliation de la carte ?

30 DA

- Taxe sur un retrait par la carte EDAHABIA sur PIN PAD ?

Taxe fixe de 18 DA majorée de :

- 2 DA par 1000 DA ou fraction de 1000 DA à 18 000 DA
- Au-dessus de 18 000 DA, 3 DA par 1000 DA ou fraction de 1000DA, à un million de DA
- Au-dessus d'un million de DA, 6 DA par 1000 DA ou fraction de 1000 DA sont ajoutés à la tarification du 1er million

- Taxe sur un retrait par la carte EDAHABIA sur GAB ?

Fixée à 30 DA pour une transaction effectuée par carte d'Algérie poste sur GAB d'Algérie poste quel que soit le montant.

35DA pour une transaction effectuée par une carte interbancaire (carte Algérie poste sur GAB Banque ou Carte Banque sur GAB Algérie poste).

- L'utilisation de la carte EDAHABIA sur les GAB Banques?

L'utilisation de la carte EDAHABIA est actuellement interbancaire.

- Quel numéro utilisé pour effectuer un virement de compte à compte sur GAB ?

Pour effectuer un virement de compte à compte sur GAB, il faut utiliser le numéro du RIP mentionné sur le chèque bleu.

- Plafonds de virement de compte à compte via le GAB ?

Plafond journalier :
Minimum 1000 DA
Maximum 50 000 DA

- **Renouvellement d'une carte expirée ?**

Automatiquement

- **Plafond du virement compte à compte BRIDIMOB ?**

Plafond journalier :

- Minimum 1000 DA
- Maximum 200 000 DA/ jours

Le client peut consulter les plafonds des transactions monétique dans le menu carte ---> limite

Si l'argent est transféré d'un compte postal vers un autre compte postal via l'application Baridimob, le client peut retirer son argent en temps réel

N.B : Le client bénéficiaire peut retirer son argent le jour même.

- **Taxes appliquées aux services offerts par l'application BRIDIMOB ?**

- Adhésion au service : 50 da
- Tarification du Virement est par palier :
- De 00 DA à 10 000 da -----> 12 DA
- De 10 001 DA à 20 000 DA -----> 15 DA
- De 20 001 DA à 30 000 DA -----> 18 DA
- De 30 001 DA à 40 000 DA -----> 21 DA
- De 40 001 DA et plus -----> 24 DA
- Abonnement : 50 DA chaque mois

- **Es ce qu'on peut effectuer des paiements avec la carte EDDAHABIA ?**

La carte EDDAHABIA vous permet des paiements de :

- Factures sur l'ensemble des automates d'Algérie Poste
- Achats de biens et services sur des terminaux de paiement électronique « TPE » auprès des commerçants équipés ou des plates forme WEB MARCHAND.

- **J'ai oublié ma carte dans le GAB ?**

Pour votre sécurité, votre carte est capturée par l'automate, vous devez vous rapprocher de l'établissement postal pour récupérer votre carte.

- **Peut-on avoir plusieurs cartes ?**

Actuellement vous n'avez droit qu'à une seule carte (une carte/ un compte).

- **Qu'est-ce qu'un RIP (relevé d'identité postal) ?**

Désigne l'identifiant de votre compte postal auquel est rattaché votre compte, il comporte :

- Nom et Prénom
- Adresse
- N° d'identité postale (NIP).

- Qu'est-ce qu'un NIP?

Désigne le numéro d'identité postale il contient :

- Le code banque 007.
- Le code agence 99999 (code du bureau de poste).
- Le numéro de compte CCP.
- La clé

- Quel est l'intérêt du RIP ?

Il vous permet de communiquer à tous moment les coordonnées de votre compte postal, il vous sera demandé lors d'un virement de compte à compte par le guichet automatique de billets (GAB) ou par Baridimob et autres opérations interbancaires.

- Est-ce qu'on peut régler toutes nos factures par carte ?

Le paiement des factures appartenant aux opérateurs conventionnés avec Algérie Poste. et qui apparaissent sur une liste disponible sur la site web d'Algérie Poste

- Comment pourrai-je avoir la situation des opérations effectuées avec ma carte ?

Ces informations peuvent être obtenues soit :

Au niveau de l'institution postale :

- Demande de divulgation des opérations avec la durée souhaitée

Au niveau du réseau bancaire automatisé :

- Demande de mini-relevé indiquant les 10 dernières transactions effectuées
- -Demande de relevé de compte via le site d'Algérie poste ou bien le ECCP pour la période que vous souhaitez.

- Pour combien de temps dois-je conserver mon ticket remis par un GAB / TPE ?

Conservez tous les tickets remis par les automates (GAB, TPE) pendant une durée de 3 mois. Utilisez le ticket en cas de réclamation.

- A quoi sert le ticket ?

Le ticket est considéré comme pièce de justification des transactions effectuées sur tous les automates (GAB /TPE).

Utilisez le ticket en cas de réclamation.

- Quelles sont les conditions pour l'installation d'un TPE mobile ?

- Etre titulaire d'un compte CCP (compte commercial) ;
- Registre de commerce ;
- Numéro d'Identification Fiscale NIF ;
- Avoir une couverture réseau mobilis.

- Le prix du TPE mobile ?

Le TPE mobile est gratuit mais :
Un abonnement vous sera prélevé de votre compte.
800 DA HT par mois répartis comme suit :
300 DA Frais de gestion
300 DA Frais de connectivité
200 DA Frais d'Adhésion Algérie Poste.

- Quand est-ce que mon compte sera débité après avoir effectuée une transaction sur le TPE?

Votre compte sera crédité dans les 24h qui suivent la transaction.

- Je vais déménager bientôt quelles sont les procédures à suivre concernant mon TPE?

Adressez un courrier à la Direction d'Unité Postale de Wilaya, précisant votre ancienne et nouvelle adresse ainsi que votre nouveau numéro de téléphone.

- Quel est le taux de commission d'une transaction sur TPE ?

Le taux peut arriver jusqu'à 1.50 % du montant de la transaction. (Il balance selon un barème).

- Quelles sont les transactions qu'on peut effectuer sur un TPE ?

- Vente
- Annulation
- Remboursement
- Cash advance