

# FAQ

## Vos questions Nos réponses!

Retrouvez quelques réponses pratiques aux questions que vous vous posez certainement sur nos produits et services !  
Votre question n'est pas dans la liste ? **Contactez votre gestionnaire ou appelez votre Service Client au 8888 !**



Tél N°court : 8888  
(+241) 11 79 61 50  
Email : [eqc@bgfi.com](mailto:eqc@bgfi.com)  
[www.groupebgfibank.com](http://www.groupebgfibank.com)



**BGFI Bank**  
Votre partenaire pour l'avenir

## Que faire ?

Téléchargement non abouti/ Mot de passe incorrect ou non reçu	Utilisation Fonctionnalités BGFIMobile	Transfert GAB non perçu (Retrait sans carte non abouti)	Virement vers compte virtuel non abouti	Solde incorrect ou non conforme	Mot de passe oublié ou jamais reçu	Compte bloqué
Contactez votre gestionnaire	Aller sur nos pages Facebook BGFIBank Gabon et visualiser toutes nos démos d'utilisation	S'assurer d'avoir le bon code de retrait	Vérifier si votre compte (bancaire ou money) a été débité et si votre compte de réception (bancaire ou money) n'a pas été crédité	Se déconnecter et se reconnecter avec le même mot de passe après avoir mis à jour la plate forme BGFIMobile via playstore	Contactez votre gestionnaire	Contactez votre gestionnaire
Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Contactez votre gestionnaire	Refaire le retrait sur 2 ou 3 autres GAB	Se déconnecter et se reconnecter avec le même mot de passe après avoir mis à jour la plate forme BGFIMobile via playstore	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires liées au solde incorrect ou non conforme	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires
Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Contactez votre gestionnaire	Contactez votre gestionnaire	Contactez votre gestionnaire ou votre Point de vente	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com
Se rendre dans un point de vente aux heures ouvrables pour faire une demande de traitement de la requête	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires		Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité à jour pour le déblocage
	Se rendre dans un point de vente aux heures ouvrables	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com	Nous contacter via l'adresse : eqc@bgfi.com		
		Se rendre dans un point de vente aux heures ouvrables pour faire la réclamation	Se rendre dans un point de vente aux heures ouvrables pour faire la réclamation			

## Que faire ?

APPLICATIONS BANCAIRES

Téléchargement non abouti/ Mot de passe incorrect ou non reçu	Plateforme indisponible?	Utilisation Fonctionnalités BGFIOline
Contactez votre gestionnaire	Se déconnecter sur la plateforme BGFIOline et se reconnecter avec les mêmes identifiants	Contactez votre gestionnaire
Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Contactez votre gestionnaire	Contactez votre CRC ou le N° court 8888
Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires



# CARTE VISA PREPAYEE ELECTRON, CARTES DE DEBIT, CARTES SALAIRES, TPE

## Que faire ?

	Contestation de solde	Retrait ou paiement comptabilisé plusieurs fois	Retrait ou paiement non reconnu	Approvisionnement non comptabilisé au guichet	Opposition carte ou Fraude observée sur la carte
PAIEMENTS VIA CARTES BANCAIRES	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Contactez votre gestionnaire	Contactez votre gestionnaire	Se rendre dans un point de vente avec votre bordereau de versement en sus d'une pièce d'identité valable	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires liées à la fraude observée sur votre carte
	Contactez votre gestionnaire	En J+1, appelez le N° court 888 et donnez les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires liées à l'approvisionnement non comptabilisé	Contactez votre gestionnaire
	Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>	Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>	Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>	Contactez votre gestionnaire	Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>
	Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité valable pour faire la réclamation	Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité valable	Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité valable	Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité valable	Se rendre dans un point de vente avec votre pièce d'identité valable et/ou celle du propriétaire de la carte

# VISUALISATION DES IMAGES

## Que faire ?

Image suite à un retrait ou  
dépôt infructueux au GAB

Contactez votre gestionnaire  
puis formaliser la demande  
de visualisation

Faire une demande écrite  
de visualisation en  
agence/service  
facture à XAF 10.000

Appeler  
le N° court 8888  
et donner les informations  
nécessaires liées  
à votre compte concerné

Se rendre dans un point  
de vente avec votre pièce  
d'identité valable en sus  
des éléments liés à votre  
dépôt en espèces

RESEAU GAB



# CREDIT A LA CONSOMMATION

## Que faire ?

Demande de crédits	Contestation échéances crédit
Contacter votre gestionnaire ou votre point de vente	Contacter votre gestionnaire ou votre point de vente
Se rendre dans votre point de vente avec votre pièce d'identité valable et/ou des éléments relatifs à la demande de crédits pour une simulation	Se rendre dans votre point de vente avec votre pièce d'identité valable
Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires liées au types de crédits souhaités	Appeler le N° court 8888 et donner les informations nécessaires liées aux échéances du crédits
Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>	Nous contacter via l'adresse : <a href="mailto:eqc@bgfi.com">eqc@bgfi.com</a>

CREDIT A LA CONSOMMATION

