

Foire aux questions (F.A.Q)

Paiement en ligne

1. Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

La plateforme PAYZEN fait de la sécurité un enjeu majeur afin de garantir aux usagers le plus haut niveau de protection possible du marché.

La plateforme est établie par les cinq grands réseaux de cartes (visa, Mastercard, American Express, discover card et JCB), cette norme vise à réduire l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement.

La plateforme PAYZEN dispose des derniers protocoles CB2A afin de garantir une gestion 3DS2 optimale pour les paiements standards et récurrents.

Via la certification Visa merchant agent, PAYZEN assure aux détenteurs de carte VISA un système de paiement de confiance et une protection de leurs données.

2. Quelles sont les prestations payables en ligne ?

Si vous êtes patient ou hébergé au Centre Hospitalier de la Polynésie française, vous pouvez régler les montants à votre charge concernant :

- Les frais d'hospitalisation
- Les frais de consultations externes
- Les frais d'imagerie
- Les frais d'analyse de biologie
- Les achats de médicaments

3. Quels sont les avantages de payer en ligne ?

Par rapport aux autres moyens de paiement indiqués au dos du courrier que vous avez reçu, le paiement en ligne offre les avantages suivants :

- **Facilité et confort d'utilisation** : L'opération s'effectue en quelques clics, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, au moment qui vous arrange le plus et sans vous déplacer (pas de contrainte de respecter des horaires d'accueil, par exemple).
- **Simplicité** : Il vous suffit de vous munir de votre carte bancaire et du document qui vous a été remis en suivant les consignes simples qui vous sont données en ligne, sans avoir à demander d'autorisation préalable (contrairement à un prélèvement bancaire automatique).
- **Gratuité** : Le recours au paiement en ligne est gratuit (pas de frais postaux, contrairement à l'envoi d'un chèque, et pas de frais de transport pour se déplacer au guichet pour verser des billets et des pièces).

- **Sécurité** : Vous savez plus rapidement si votre paiement a bien été enregistré par la Trésorerie du CHPF (contrairement à l'envoi d'un chèque nécessitant un délai d'acheminement postal puis de traitement avant son enregistrement). La sécurité du site en ligne a été vérifiée par le Trésor public (voir réponse à la question 1. Le paiement en ligne est-il sécurisé ?)
- **Contribution au développement durable** : En payant en ligne, vous contribuez à la mise en place de la dématérialisation des traitements administratifs du CHPF et donc aux économies de papier qui favorisent notamment la protection des forêts.
- **Contribution au développement de l'administration électronique** : En utilisant le service de paiement en ligne du CHPF, vous confirmez l'intérêt d'utiliser le canal internet pour simplifier les démarches des patients et vous confortez ainsi les projets en cours visant à enrichir progressivement l'interactivité du site internet du CHPF (Dossier Patient Informatisé avec la gestion des rendez-vous, préparation de votre dossier avant d'entrer à l'hôpital).

4. J'ai quitté le site de paiement en ligne sans payer. Que dois-je faire ?

Si la transaction de paiement a été interrompue avant d'aller à son terme (c'est-à-dire avant que la confirmation du paiement vous soit indiquée en ligne), un code erreur apparaîtra en vous signalant le type d'erreur.

Si vous avez l'assurance que la première tentative de paiement n'a pas abouti vous ne serez pas prélevé 2 fois.

5. À quoi sert la quittance de paiement envoyée ?

La quittance de paiement est le document qui vous permet d'attester de la prestation facturée par le CHPF.

6. Que dois-je faire si je n'ai pas reçu de confirmation de paiement ?

La confirmation de paiement est envoyée à l'adresse électronique que vous avez renseignée. Elle est normalement envoyée immédiatement après le paiement.

En cas de problème technique, cette confirmation peut être envoyée avec retard dans les 24 heures qui suivent le paiement.

En cas de doute ou si vous ne recevez pas de confirmation de paiement sous 24h, contactez le trésor public du CHPF en appelant le (+689) 40 48 57 01 en vous munissant de votre facture. La facture comporte les informations qui vous seront demandées par le trésor (n° titre de recette et montant) pour identifier votre demande.