

# **WESTERN UNION EN LIGNE**



## **Guide utilisateur**



## ■ Préambule



Bienvenue dans le guide utilisateur de Western Union en ligne (WU.COM) !

Nous sommes ravis de vous présenter l'application mobile Western Union conçue pour vous assister dans les transferts d'argent rapide. Que vous soyez clients d'Orabank Togo ou non, cette application est disponible en téléchargement sur Play Store et Apple Store et vous permet d'effectuer des envois et des réceptions d'argent.

Ce guide a pour objectif de vous fournir toutes les informations nécessaires pour tirer le meilleur parti de l'application mobile Western Union. Vous y trouverez les détails sur les fonctionnalités, les avantages, les conseils de sécurité, et bien plus encore.

Nous espérons que ce guide vous sera utile et que votre expérience avec l'application mobile Western Union sera des plus agréables.

Bienvenue dans l'univers Western Union en ligne !



Tel : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



## ■ Mes Avantages

L'application Western Union offre une multitude d'avantages adaptés à vos besoins et à votre mode de vie tout en vous permettant de bénéficier des avantages suivants :

**1. Autonomie et disponibilité 24h/7j** : les deux canaux (Application, Web) sont accessibles à tout moment, offrant une flexibilité totale aux utilisateurs pour envoyer ou recevoir de l'argent selon leur convenance.

**2. Frais d'envoi compétitifs** : les frais d'envoi sont abordables permettant aux clients de réaliser des économies substantielles sur chaque transaction.

**3. Gain de temps et réduction des coûts de déplacement** : le service en ligne permet aux clients d'éviter les déplacements en agence, économisant ainsi du temps et des frais de transport.

**4. Processus simplifié et sécurisé** : grâce à l'e-KYC (enrôlement en ligne), les utilisateurs peuvent facilement s'enregistrer et vérifier leur identité, assurant des transactions rapides et sécurisées.

Ces avantages font de l'application Western Union un outil financier pratique et avantageux, en offrant à la fois des services financiers modernes.



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



## Mes services



**Envoi d'argent** : envoyez de l'argent à vos proches, localement (au Togo, espace UEMOA) ou à l'international à partir de votre carte de débit ou prépayée.

---



**Réception d'argent** : recevez vos fonds par différents modes de réception (cash, compte bancaire, Mobile Money)

---



**Suivi des transferts** : suivez l'état de vos transferts en temps réel

---



**Convertisseur de devises** : calculez facilement le montant exact des envois pour différentes devises.

---



**Historique des transactions** : consultez vos envois et réceptions antérieurs pour une meilleure gestion financière.

---



**Notifications en temps réel** : recevez des alertes instantanées sur vos transferts d'argent.

---



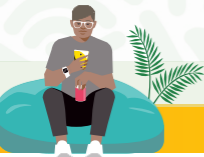
Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



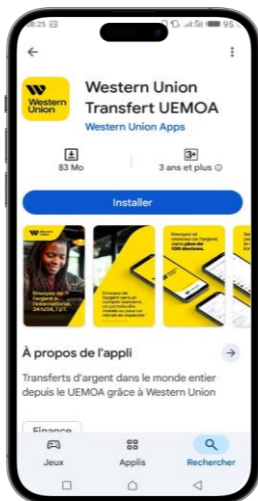
Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



# ■ Comment télécharger l'application ?



- 1 Ouvrir **Play Store** ou **App Store**
- 2 Rechercher l'application **Western Union Transfert UEMOA**
- 3 Sélectionner **Western Union Transfert UEMOA**
- 4 Cliquer sur **installer** ou **Obtenir**

**NB : Si vous utilisez un iPhone, assurez-vous que votre compte App Store est positionné sur celui du Bénin.**



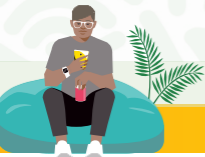
Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute

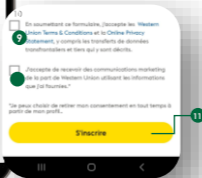


**Orabank**  
Togo



# ■ Comment souscrire ?

- 1 Lancer l'application
- 2 Cliquer sur **S'inscrire**
- 3 Saisir son **numéro de téléphone**
- 4 Saisir son **mot de passe**
- 5 Saisir son **prénom**
- 6 Saisir son **nom de famille**
- 7 Choisir un type de **pièce d'identité**
- 8 Saisir le **numéro** de la pièce choisie
- 9 Accepter les **conditions générales d'utilisation**
- 10 Cocher ou non l'option de recevoir les communications marketing
- 11 Cliquer sur **S'inscrire**



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



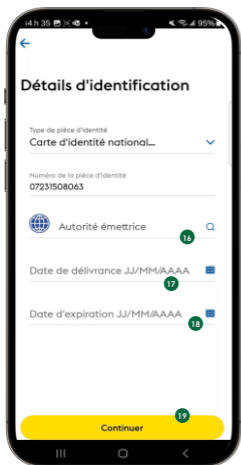
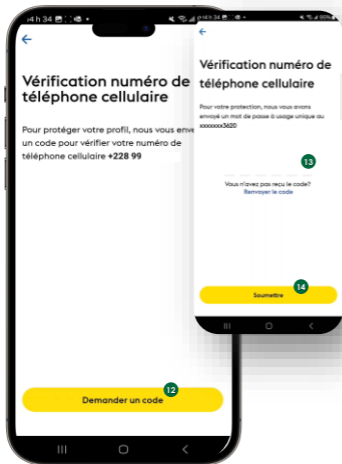
Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



# ■ Comment souscrire ? (Suite)



- 12 Cliquer sur **Demander un code**
- 13 Saisir le **code CUU** reçu par SMS
- 14 Cliquer sur **Soumettre**
- 15 Choisir **Vérification de la pièce d'identité en ligne**
- 16 Choisir le **pays émetteur** de la pièce d'identité
- 17 Saisir la **date de délivrance** de la pièce d'identité
- 18 Saisir la **date d'expiration** de la pièce d'identité
- 19 Cliquer sur **Continuer**



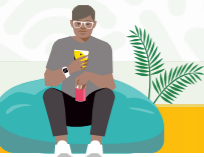
Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



# ■ Comment souscrire ? (Suite)

**Coordonnées personnelles**

Prénom

Deuxième prénom (facultatif)

Nom

Pays de naissance (20)

Date de naissance (JJ/MM/AAAA) (21)

Indicatif du +228 Numéro de téléphone

E-mail (facultatif)

Ajoutez votre e-mail pour obtenir des mises à jour sur la vérification d'identité, les modifications de profil et le statut du transfert.

Continuer (22)

**Confirmez votre adresse**

Adresse postale (23)

Adresse postale 2 (facultatif)

Ville (24)

Code postal (facultatif)

Continuer

**Vérification d'identité : documents requis**

La législation locale nous oblige à collecter des informations pour confirmer votre identité. Vous serez guidé pour télécharger :

- Votre NATIONAL\_ID se terminant par XXXXXXX804
- Votre selfie

Nous utilisons la biométrie faciale pour mettre en correspondance votre vidéo et la photo de votre pièce d'identité.

(25) J'accepte de faire vérifier mon identité par eKYC, qui peut utiliser le traitement biométrique de reconnaissance faciale.

(26) J'ai lu et j'accepte la Déclaration de confidentialité en ligne de Western Union, y compris les transferts de données transfrontalières et tiers qui y sont décrits.

Continuer

**Carte d'identité nationale officielle**

La photo de votre pièce d'identité doit clairement montrer :

- Votre nom, tel qu'il apparaît sur votre profil.
- Votre date de naissance, signature et photo.
- Le numéro de la pièce d'identité et sa date d'expiration.
- Le code HRZ ou tout autre code (s'il est présent).

Numériser la vue recto (27)

**Carte d'identité nationale officielle**

La photo de votre pièce d'identité doit clairement montrer :

- Votre nom, tel qu'il apparaît sur votre profil.
- Votre date de naissance, signature et photo.
- Le numéro de la pièce d'identité et sa date d'expiration.
- Le code HRZ ou tout autre code (s'il est présent).

Numériser la vue verso (28)

- 20 Choisir le **pays de naissance**
- 21 Saisir la **date de naissance**
- 22 Cliquer sur **Continuer**
- 23 Saisir son **adresse**
- 24 Saisir sa **ville**
- 25 Accepter la **vérification par l'eKYC**
- 26 Accepter la **déclaration de confidentialité**
- 27 Cliquer sur **Numériser la vue recto**
- 28 Cliquer sur **Numériser la vue verso**



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



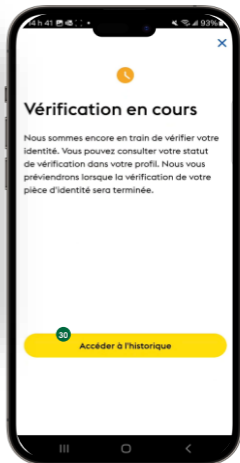
Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# ■ Comment souscrire ?

(Fin)



29 Cliquer sur **Continuer** pour prendre votre selfie

30 Cliquer sur **Accéder à l'historique**

**NB : Il est important de renseigner exactement les informations se trouvant sur votre pièce d'identité. Au cas où la validation automatique n'a pas abouti, prière vous rendre dans l'agence la plus proche.**



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute

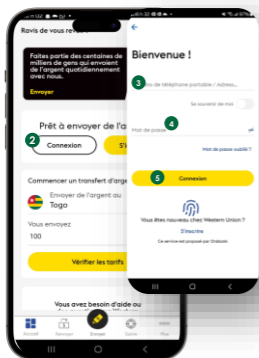


**Orabank**  
Togo



# ■ Comment se connecter ?

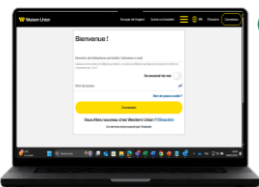
Vous avez la possibilité de vous connecter à partir de deux canaux :



## → Via l'application Mobile

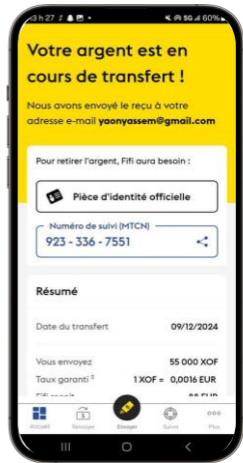
- 1 Lancer l'application
- 2 Cliquez sur **Connexion**
- 3 Saisir votre **numéro de téléphone** ou votre **adresse email**
- 4 Saisir votre **mot de passe**
- 5 Cliquez sur **Connexion**

## → Via le site Web



- 1 Saisir dans la barre de navigation l'URL : <https://www.westernunion.com/tg/fr/web/user/login>
- 2 Saisir votre **numéro de téléphone** ou votre **adresse email**
- 3 Saisir votre **mot de passe**
- 4 Cliquez sur **Connexion**

# Comment envoyer de l'argent ?



- 1 Cliquer sur **Envoyer**
- 2 Choisir le **pays** de réception du transfert
- 3 Choisir le **canal de paiement** du transfert
- 4 Choisir le **canal de remise** du transfert
- 5 Saisir le **montant** du transfert
- 6 Saisir les **informations du bénéficiaire**
- 8 Choisir le **motif du transfert**
- 9 Accepter les **conditions générales d'utilisations** et cliquer sur **Envoyer**
- 10 Cliquer sur **Ok**
- 11 Saisir les **informations de la carte** et **valider**



Tél : 00 (228) 22 21 62 21

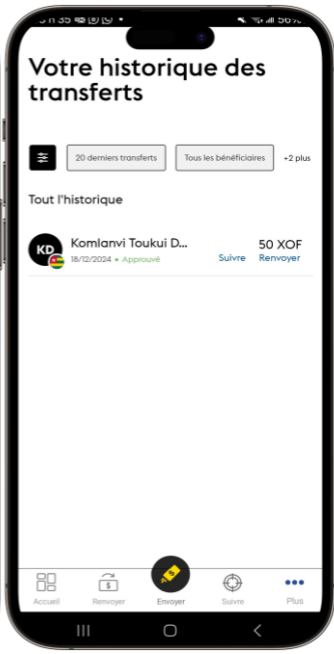


Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment consulter son historique ?



1

Cliquer sur **Plus**

2

Cliquer sur **Historique**



Tél : 00 (228) 22 21 62 21

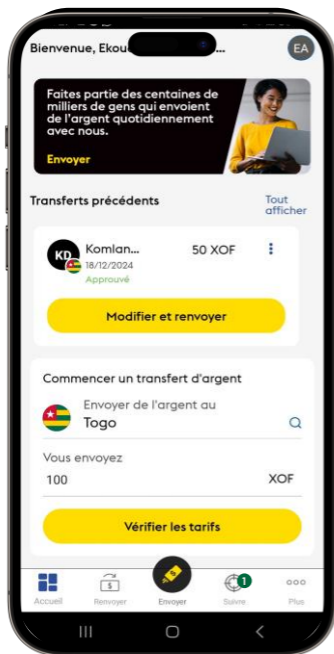


Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment suivre sa transaction ?



- 1 Cliquer sur **Suivre**
- 2 Choisir **Je suis l'expéditeur** ou **Je suis le bénéficiaire**
- 3 Saisir le **MTCN**
- 4 Cliquer sur **Suivre**



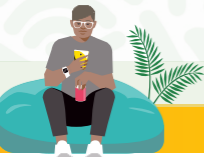
Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



# Plafonds & Tarifs

## Plafonds

	Montant
Par transaction	500.000 FCFA
Journalier	2.000.000 FCFA
Mensuel	10.000.000 FCFA

## Tarifications

Corridor /Concurrence	Fourchette transactionnelle		Tarif Client Hors Taxe
	De	A	
Togo vers UEMOA	1	5 000	150
	5 001	10 000	200
	10 001	15 000	200
	15 001	20 000	450
	20 001	30 000	450
	30 001	50 000	450
	50 001	100 000	950
	100 001	200 000	1 450
	200 001	210 000	1 800
	210 001	250 000	1 800
	250 001	300 000	1 800
	300 001	400 000	2 400
	400 001	850 000	2 400
	850 001	1 000 000	2 900
1 000 001	4 400 000	3 400	
Togo vers reste de l'Afrique	1	5 000	150
	5 001	10 000	350
	10 001	30 000	1 000
	30 001	100 000	2 250
	100 100	210 000	4 900
	210 100	400 000	7 400
	400 100	1 000 000	9 900
1 000 100	4 400 000	15 900	
Togo vers reste du monde	1	210 000	2 400
	210 001	500 000	5 400
	500 001	1 000 000	10 500
	1 000 001	4 400 000	20 900



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



# FAQ & ASSISTANCE



## FOIRE AUX QUESTIONS

### 1. Que faire si j'effectue un transfert vers un bénéficiaire erroné ?

Envoyer un mail à [toutotgsupportdigital@orabank.net](mailto:toutotgsupportdigital@orabank.net) en joignant votre pièce d'identité.

### 2. Que faire lorsque le nom du bénéficiaire est erroné ?

Envoyer un mail à [toutotgsupportdigital@orabank.net](mailto:toutotgsupportdigital@orabank.net) en joignant votre pièce d'identité.

**3. Que faire si mon processus de souscription en ligne s'est mal déroulé ?** Envoyer un mail à : [toutotgsupportdigital@orabank.net](mailto:toutotgsupportdigital@orabank.net) en joignant votre pièce d'identité et votre selfie.



## ASSISTANCE

- Envoyer un mail à [toutotgsupportdigital@orabank.net](mailto:toutotgsupportdigital@orabank.net)
- Centre d'appels Orabank Togo au +228 99 800 800



Tel : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo