

# WHATSAPP BANKING

## Guide utilisateur



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



Avec le service Whatsapp Banking d'Orabank Togo, nous vous simplifions la vie :

## 1. Facilité au quotidien :

- Plus besoin de se déplacer en agence pour les opérations courantes. Le service est disponible à tout moment.

## 2. Traitement instantané :

- Les opérations sont traitées en temps réel.

## 3. Application sécurisée :

- L'accès aux services et la validation des opérations nécessitent la saisie d'un mot de passe et d'un code à usage unique.

## 4. Simplicité d'utilisation :

- Le service est facile à utiliser et offre un parcours intuitif.



Tel : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

Le service Whatsapp Banking me permet de :



Consulter en temps réel le solde, l'historique de mes comptes (mini relevé)

---



Effectuer des virements de compte à compte ou vers compte tiers Orabank et autres banques

---



Effectuer des transferts vers les porte-monnaie électroniques (Transfert vers son compte Flooz ou Mixx)

---



Effectuer le réabonnement de CanalBox et acheter le crédit de communication Moov

---



Télécharger mon RIB

---



Effectuer ma simulation de crédit

---

Et bien d'autres services à découvrir...

---



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment souscrire au service ?

Pour souscrire au service Whatsapp Banking d'Orabank, il faut :

Enregistrer dans votre contact téléphonique le **(+228) 93 33 33 33** de l'assistant virtuel **Eli**



N° WhatsApp 93 333 333

Démarrer la conversation avec Eli en envoyant « **Bonjour** ou **Menu** »



Terminer la souscription en acceptant **les conditions générales d'utilisation**



Tel : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment associer mon compte ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **0** « **Associer votre compte** »
- 3 Saisir votre **prénom** et ensuite votre **nom**
- 4 Saisir votre **numéro de compte** (11 chiffres en laissant le zéro au début)
- 5 Cliquer sur le **lien** pour créer son PIN
- 6 Valider la souscription avec **le code reçu** par sms



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment consulter le solde de mes comptes ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **6** « **Solde** »
- 3 Cliquer sur le **lien en couleur bleue**
- 4 Saisir votre **code PIN**

**NB** : Votre solde prend en compte votre découvert si vous en disposez.



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment envoyer de l'argent vers Mixx ou Flooz ?



1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli

2 Envoyer 1 « **Mobile Money** »

3 Cliquer sur «**Transférer**»

Sur le formulaire, saisir **le montant** de la transaction et le **numéro de téléphone du bénéficiaire**, ensuite cocher **l'opérateur du bénéficiaire** et puis choisir le **compte à débiter**

5 Cliquer sur « **Soumettre** »

6 Cliquer sur **le lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN**

7 Saisir **le Code à usage unique (CUU)** reçu par sms pour valider la transaction



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment ajouter un bénéficiaire Orabank ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **3** « **Gérer mes bénéficiaires** »
- 3 Choisir **1** « **Ajouter un bénéficiaire** »
- 4 Choisir **1** « **Le compte est chez Orabank** »
- 5 Saisir le **numéro du compte** (11 positions pour Orabank)
- 6 Cliquer sur **le lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider.



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment ajouter un bénéficiaire autres banques ?



1

Envoyer « **Bonjour** » à Eli

2

Envoyer **3** « **Gérer mes bénéficiaires** »

3

Choisir **1** « **Ajouter un bénéficiaire** »

4

Choisir **2** « **Le compte provient d'une autre banque** »

5

Saisir successivement à la demande de Eli, **nom et prénoms, Nom de la banque bénéficiaire, le code banque, le code guichet, le numéro de compte et la clé RIB**

6

Cliquer sur **le lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider.



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment effectuer un virement bancaire interne ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **2** « **Virements** »
- 3 Choisir **1** « **Virement Interne** »
- 4 Remplir le formulaire
- 5 Saisir le **montant**, choisir le **compte à débiter** puis cliquer sur « **Bénéficiaire existant** » pour choisir un compte ou saisir le **numéro de compte** et enfin ajouter le **Motif**
- 6 Cliquez sur **Soumettre**
- 7 Cliquer sur le **lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider
- 8 Saisir le **Code à usage unique (CUU)** reçu par sms pour valider la transaction



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment effectuer un virement bancaire vers une autre banque ?



1

Envoyer « **Bonjour** » à Eli

2

Envoyer 2 « **Virements** »

3

Choisir 2 « **Virement Inter-bancaire** »

4

Saisir le **montant**

5

Choisir le « **Bénéficiaire** » puis cliquer sur « **Envoyer** »  
**NB:** Le bénéficiaire doit être préalablement enregistré.

6

Sélectionner le **compte** » puis cliquer sur « **Envoyer** »

7

Cliquer sur le **lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider

8

Saisir le **Code à usage unique (CUU)** reçu par sms pour valider la transaction



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment effectuer un réabonnement Canalbox ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer 4 « **Services Marchands** »
- 3 Choisir 1 « **Réabonnement Canalbox** »
- 4 Sélectionner ou saisir le numéro de la box à renouveler en cliquant sur « **Mes box** »
- 5 Cliquer sur « **Offres à souscrire** » pour choisir votre offre
- 6 Cliquer sur « **Période** » pour choisir votre période de réabonnement
- 7 Cliquer sur « **Mes comptes** » pour choisir le compte à débiter
- 8 Saisir le « **Motif** » de votre virement
- 9 Cliquer sur le **lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider
- 10 Saisir le **Code à usage unique (CUU)** reçu par sms pour valider la transaction



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment effectuer l'achat de crédit de communication Moov ?



1

Envoyer « **Bonjour** » à Eli

2

Envoyer **4** « **Services Marchands** »

3

Choisir **2** « **Crédit de communication** »

4

Cliquer sur « **Opérateurs** » pour choisir- l'opérateur du bénéficiaire « **Moov Airtime** »

5

Saisir le **numéro bénéficiaire**

6

Cliquer sur « **Crédits** » pour choisir le montant de l'achat

7

Cliquer sur « **Mes comptes** » pour choisir le compte à débiter

8

Cliquer sur **le lien** en couleur verte et saisir votre **code PIN** pour valider

9

Saisir **le Code à usage unique (CUU)** reçu par sms pour valider la transaction



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment consulter son mini – relevé ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **7** « **Mini relevé** »
- 3 Cliquer sur « **Mes comptes** » pour choisir le compte à débiter
- 4 Cliquer **le lien** en couleur verte
- 5 Cliquer sur le lien en couleur bleue et saisir votre **code PIN** pour valider .

**NB** : Seules les 15 dernières transactions sont affichées



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment télécharger mon RIB ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **8** « **RIB** »
- 3 Choisir **le compte** souhaité si vous en avez plusieurs
- 4 Cliquer sur **le lien** en couleur verte
- 5 saisir votre **code PIN** pour valider
- 6 Télécharger votre **RIB**



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment changer mon mot de passe ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **11** « **Gestion du compte** »
- 3 Choisir **1** « **Changer de code PIN** » pour changer de Code PIN
- 4 Cliquer sur **le lien** en couleur verte
- 5 Saisir votre **numéro de compte** (11 chiffres en laissant le zéro au début)
- 6 Saisir votre **numéro de téléphone**
- 7 Saisir le **code à usage unique (CUU)** reçu par sms et définir votre nouveau **code PIN** puis confirmer



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment réinitialiser un Code PIN oublié ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **11** « **Gestion du compte** »
- 3 Choisir **2** « **Code PIN oublié** » lorsque vous oubliez votre Code PIN.
- 4 Cliquer sur **le lien** en couleur verte
- 5 Saisir votre **numéro de compte** (11 chiffres en laissant le zéro au début)
- 6 Saisir votre **numéro de téléphone**
- 7 Saisir le **code à usage unique (CUU)** reçu par sms et définir votre nouveau **code PIN** puis confirmer



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment soumettre une réclamation ?



1

Envoyer « **Bonjour** » à Eli

2

Envoyer **11** « **Gestion du compte** »

3

Choisir **3** « **Assistance et réclamations** »

4

Cliquer sur **le lien** en couleur verte

5

**Choix 1:** Envoyer un mail à l'adresse [reclamationstogo@orabank.net](mailto:reclamationstogo@orabank.net)

6

**Choix 2:** appeler le centre d'appel au **228 99 800 800**

7

**Choix 3:** passer dans **l'agence Orabank** la plus proche



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment nous contacter ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **10** « **Nous contacter** »
- 3 Choisir le **motif** de votre message
- 4 Saisir votre **message**
- 5 Saisir votre **email**
- 6 Recevoir l'accusé de réception



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment me renseigner sur ma banque ?



- 1 Envoyer « **Bonjour** » à Eli
- 2 Envoyer **9** « **Solutions pour les particuliers** »
- 3 Choisir le **numéro** du service souhaité
- 4 Cliquer sur le **lien en couleur verte**
- 4 Télécharger le **fichier PDF**



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Plafonds des transactions & Tarification



## Plafonds des transactions

Types des transactions	Nombre /Jour	Nombre /Mois	Montant /Jour	Montant /transaction	Montant /Mois
Transfert B2W	10	30	1 000 000	1 000 000	2 000 000
Virement interne	10	30	1 500 000	1 500 000	5 000 000
Virement national	5	10	1 000 000	1 000 000	2 000 000
Virement régional	5	10	1 000 000	1 000 000	2 000 000
CanalBox	5	10	900 000	180 000	1 800 000
Crédit de communication	10	30	500 000	50 000	1 500 000



## Tarification

Types de transactions	Frais TTC
Transfert d'argent vers Flooz ou Mixx	1% du montant
Virement interne (compte Orabank Togo)	Gratuit
Virement national (autres banques du Togo)	2200 FCFA
Virement régional (autres banques de l'UEMOA)	2200 FCFA
CanalBox	Gratuit
Crédit de communication	Gratuit



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo



## Foire Aux Questions

**1. Puis-je utiliser un numéro différent de celui déclaré à Orabank pour bénéficier du service ?** Oui

**2. WhatsApp Banking est-il sécurisé pour moi ?** Oui.

WhatsApp Banking offre deux niveaux de sécurité (Code Pin et Code à usage unique).

**3. Que faire si j'effectue un transfert vers un compte Mobile Money erroné ?**

- Appeler 777 (Flooz) ou 8845 (Mixx) pour bloquer les fonds
- Appeler le 99 800 800 ou envoyer un mail à [reclamationstogo@orabank.net](mailto:reclamationstogo@orabank.net)

**4. Puis-je effectuer une transaction lorsque je suis à l'étranger ?** Oui. Dans ce cas, vous recevrez le code à usage unique par mail

**5. Puis-je choisir le nombre de mois de réabonnement CanalBox via WhatsApp Banking ?** Oui. WhatsApp Banking vous permet de sélectionner la durée de réabonnement souhaitée selon les offres CanalBox disponibles.



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo

# Comment nous contacter ?



## Assistance

En cas de besoin, vous pouvez nous joindre sur les canaux suivants :



Envoyer un mail via le menu 10 « **Nous contacter** » de Whatsapp Banking



Appeler notre centre d'appels au **99 800 800**



Envoyer un **mail** à l'adresse [reclamationstogo@orabank.net](mailto:reclamationstogo@orabank.net)



Contactez son **gestionnaire**



Se rendre dans l'**agence** la plus proche



Tél : 00 (228) 22 21 62 21



Orabank, un partenaire à votre écoute



**Orabank**  
Togo