

PARTICULIERS
ENTREPRISES INDIVIDUELLES
BANQUE DIGITALE

PI Orabank



Guide utilisateur

Le Paiement Instantané :
c'est simple, rapide et sécurisé
partout dans l'UEMOA.

Téléchargez l'appli !



Tél. : 00 (228) 22 21 62 21
un partenaire à votre écoute



Orabank
Togo

Description du service

Pi Orabank est une application mobile qui permet d'effectuer des virements et des paiements de **manière instantanée et sécurisée** au Togo et dans la zone UEMOA.

Elle permet de :

- 1. Recevoir instantanément des fonds** quel que soit l'institution initiatrice de la transaction et dans n'importe quels pays de l'UEMOA ;
- 2. Régler facilement des achats** auprès des marchands dans l'espace UEMOA, grâce à des paiements simplifiés et sécurisés ;
- 3. Transférer en temps réel** de l'argent depuis votre compte bancaire vers des portefeuilles électroniques ou d'autres comptes partout dans l'UEMOA.

- **Création d'un alias** : permet à un utilisateur de créer son identifiant unique dit « Alias » par numéro de téléphone ou adresse de paiement.
- **Envoi de fonds** : permet de transférer des fonds d'un compte initiateur vers un compte bénéficiaire.
- **Réception de fonds** : permet à un bénéficiaire de recevoir de l'argent suite à une demande de paiement acceptée.
- **Demande de paiement** : requête initiée par le bénéficiaire pour solliciter un paiement auprès du payeur (par exemple, pour un paiement marchand).
- **Retour de fonds** : le bénéficiaire peut renvoyer les fonds reçus à l'initiateur en temps réel, sans intervention supplémentaire de ce dernier.
- **Annulation de fonds** : permet à un utilisateur de faire une demande d'annulation d'une transaction.
- **Partage de fonds** : permet à un utilisateur de partager entre deux ou plusieurs personnes un paiement.
- **Planification d'un envoi** : l'initiateur programme un envoi par alias en saisissant le montant total ou partiel et la date à laquelle la transaction doit être exécutée.
- **Programmation de paiement** : l'initiateur définit à l'avance la date à laquelle le paiement doit être effectué.
- **Création d'un abonnement** : permet à l'initiateur de planifier un envoi récurrent par Alias, IBAN ou autre compte selon une plage de dates et une fréquence définie.

Avec le service Pi Orabank , nous vous simplifions la vie :

1. Facilité au quotidien :

- Transactions fluides et rapides, 24h/24 et 7j/7.

2. Traitement instantané :

- Les opérations sont traitées en temps réel.

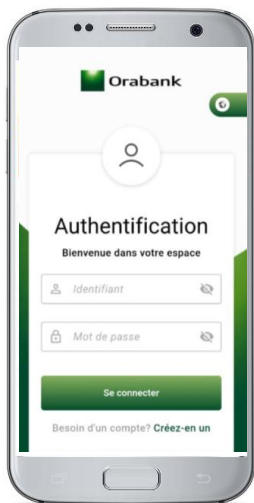
3. Sécurité et Fiabilité :

- L'accès aux services et la validation des opérations nécessitent la saisie d'un mot de passe personnalisé.

4. Simplicité d'utilisation :

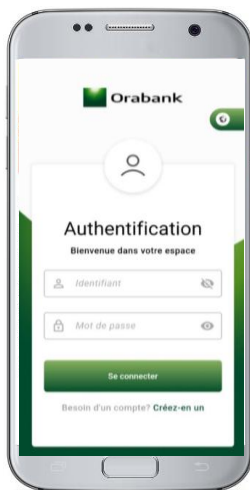
- Le service est facile à utiliser et offre un parcours intuitif.

Comment télécharger l'application?



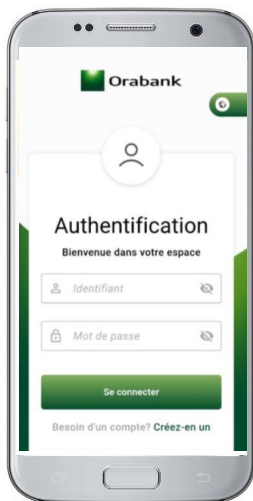
- 1 Allez dans « **Play Store** ou « **App Store** »
- 2 Recherchez « **PIORABANK** »
- 3 Téléchargez l'application

Comment souscrire au service ?



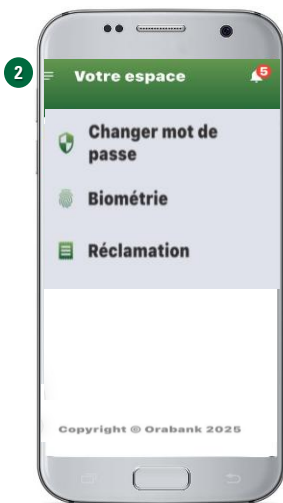
- 1 Installez et lancez l'application **PIORABANK**
- 2 Choisissez **Togo** puis cochez **Enregistrer mon choix** ensuite cliquez sur **Suivant**
- 3 Cliquez sur **Créer en un**
- 4 Saisissez votre **numéro de compte** à 11 positions sans le zéro devant
- 5 Saisissez le **Code à Usage Unique** reçu par sms
- 6 Récupérez votre **identifiant** et **mot de passe** reçus par sms ou par mail

Comment se connecter à l'application ?



- 1 Lancez l'**application PIORABANK**
- 2 Saisissez votre **identifiant**
- 3 Saisissez votre **mot de passe**
- 4 Cliquez sur « **Se connecter** »

Comment changer son mot de passe ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur l'onglet à **3 traits** à gauche de **Votre espace**
- 3 Choisissez **Changer mot de passe**
- 4 Saisissez votre **Ancien mot de passe**
- 5 Saisissez votre **Nouveau mot de passe sur 8 positions**
- 6 Confirmez le **Nouveau mot de passe** puis cliquez sur **Valider**

Comment créer son Alias par adresse de paiement ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Gestion de votre alias**
- 3 Cliquez sur l'option **Choisir l'adresse de paiement**
- 4 Cliquez sur **compte bancaire**
- 5 Sélectionnez le **compte bancaire** puis cliquez sur **Continuer** ensuite cliquez sur **Continuez**
- 6 Cliquez sur **Continuez**
- 7 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis **Valider**

Comment créer son Alias par numéro de téléphone ?



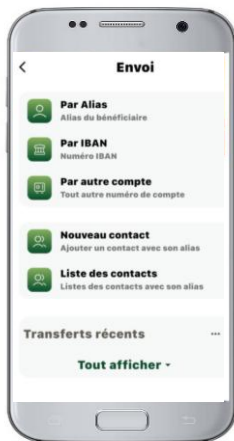
- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Gestion de votre alias**
- 3 Cliquez sur l'option **Choisir le numéro de téléphone**
- 4 Choisissez l'indicatif **+228** puis saisissez votre **Téléphone Mobile**
- 5 Cliquez sur **compte bancaire**
- 6 Sélectionnez le **compte bancaire** puis cliquez sur **Continuer** ensuite cliquez sur **Continuez**
- 7 Saisissez le **code de vérification** reçu par sms
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre biométrie puis **Valider**

Comment enregistrer un nouveau bénéficiaire ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **Envoyer**
- 4 Cliquez sur **Nouveau contact**
- 5 Saisissez le **Nom du contact** puis collez son **alias** ou scannez son **Code QR**
- 6 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie**
- 7 Cliquez sur **Valider**

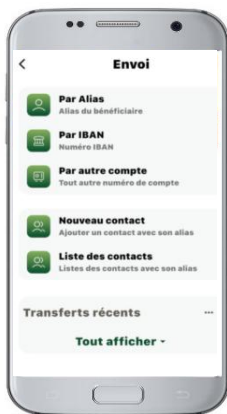
Comment envoyer de l'argent par Alias ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Païement instantané**
- 3 Cliquez sur **Envoyer**
- 4 Choisissez le mode d'envoi par **Alias**,
- 5 Collez l'**Alias** en cliquant sur 
- 6 Saisissez le **montant** et le **libellé** de l'opération
- 7 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

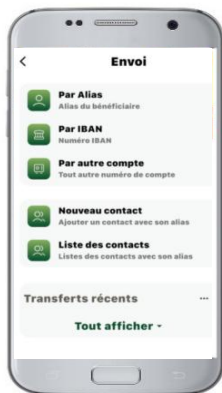
NB: Copier l'alias du bénéficiaire dans l'option **Liste de contacts** en cliquant sur 

Comment envoyer de l'argent par IBAN ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **Envoyer**
- 4 Choisissez le mode d'envoi **par IBAN**
- 5 Saisissez ou collez l'**IBAN** à 28 positions
- 6 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 7 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment envoyer de l'argent par autre compte ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **Envoyer**
- 4 Choisissez le mode d'envoi **par autre compte**
- 5 Saisissez ou collez le **numéro de compte** de EME ou SDF
- 6 Choisissez le **Pays** puis l'**institution** (SFD ou EME)
- 7 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 8 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Confirmer**
- 9 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

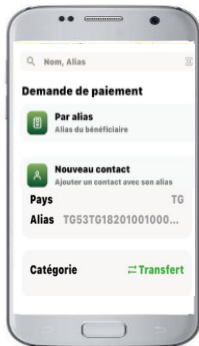
Comment faire une demande de paiement par alias ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **Recevoir**
- 4 Cliquez sur **Par alias**
- 5 Saisissez ou collez l'**Alias** en cliquant sur 
- 6 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 7 Cliquez sur **Confirmer** puis sur **Continuer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

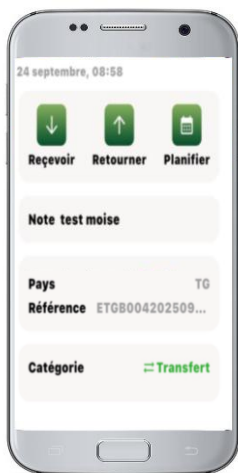
NB: Copier l'*alias* du bénéficiaire dans l'option **Liste de contacts** en cliquant sur 

Comment faire une demande de paiement par Code QR ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **Recevoir**
- 4 Cliquez sur **Par alias**
- 5 Cliquez sur l'icone  dans le champ **Nom, Alias**
- 6 Scannez le **QR Code** puis cliquez sur **Continuer**
- 7 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 8 Cliquez sur **Confirmer** puis sur **Continuer**
- 9 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment faire un retour de fonds ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **la transaction reçue** dans l'historique
- 4 Cliquez sur **Retourner**
- 5 Cliquez sur **Oui**
- 6 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment faire une demande d'annulation ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **la transaction émise** dans l'historique
- 4 Cliquez sur **Annuler**
- 5 Cliquez sur **Oui**
- 6 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment partager un paiement ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané**
- 3 Cliquez sur **la transaction émise** dans l'historique
- 4 Cliquez sur **Partager**
- 5 Sélectionnez les **contributeurs** dans la liste des contacts puis cliquez sur **Continuer**
- 6 Choisissez le **mode de partage** (montant, pourcentage ou répartir par part) puis cliquez sur **Partager**
- 7 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

NB: les **contributeurs** doivent être préalablement créés dans la **flèche** à droite de « **Par montant** »

Comment programmer un paiement par alias ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Programmer un paiement** puis cliquez sur **Par alias**
- 4 Saisissez ou collez ou l'**Alias** en cliquant sur 
- 5 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 6 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 7 Sélectionnez une **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment programmer un paiement par IBAN ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Programmer un paiement** puis cliquez sur **Par IBAN**
- 4 Saisissez l'**IBAN** sur 28 positions
- 5 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 6 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 7 Sélectionnez une **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment programmer un paiement Par autre compte ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Programmer un paiement** puis cliquez sur **Par autre compte**
- 4 Saisissez ou collez le **numéro de compte** de EME ou SDF
- 5 Choisissez le **Pays** puis l'**institution** (SFD ou EME)
- 6 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 7 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 8 Sélectionnez une **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 9 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment Créer un abonnement Par alias ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Créer un abonnement** puis cliquez sur **Par alias**
- 4 Saisissez ou collez ou l'**Alias** en cliquant sur
- 5 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 6 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 7 Sélectionnez la **fréquence** et la **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment Créer un abonnement Par IBAN ?



- 1 Connectez vous à l'**application PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Créer un abonnement** puis cliquez sur **Par IBAN**
- 4 Saisissez l'**IBAN** sur 28 positions
- 5 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 6 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 7 Sélectionnez la **fréquence** et la **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 8 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Comment Créer un abonnement Par autre compte ?



- 1 Connectez vous à l'application **PIORABANK**
- 2 Cliquez sur **Paiement instantané** puis cliquez sur **Plus**
- 3 Choisissez **Créer un abonnement** puis cliquez sur **Par autre compte**
- 4 Saisissez ou collez le **numéro de compte** de EME ou SDF
- 5 Choisissez le **Pays** puis l'**institution** (SFD ou EME)
- 6 Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de l'opération
- 7 Cliquez sur **Continuer** puis sur **Programmer**
- 8 Sélectionnez la **fréquence** et la **date d'exécution** puis cliquez sur **Valider** et ensuite cliquez sur **Confirmer**
- 9 Saisissez votre **mot de passe** ou utilisez votre **biométrie** puis cliquez sur **Valider**

Tarification et plafonds transactionnels

Tarification

Emission

Service	Client	Frais
Païement	Personnes physiques	Gratuit
Transfert national	Personnes physiques	Gratuit
Transfert transfrontalier	Personnes physiques	2 000 HT pour montant < 50 millions XOF 15 000 HT pour montant >= 50 millions XOF
Païement	Entreprises individuelles	Gratuit
Transfert national	Entreprises individuelles	Gratuit
Transfert transfrontalier	Entreprises individuelles	2 000 HT pour montant < 50 millions XOF 15 000 HT pour montant >= 50 millions XOF

Reception

Service	Client	Frais
Transfert national (nombre <= 30 par mois calendaire)	Personnes physiques	Gratuit
Transfert national (à partir du 31ème)	Personnes physiques	1% HT
Transfert dans une tontine quel que soit le nombre	Personnes physiques	Gratuit
Transfert transfrontalier	Personnes physiques	Gratuit
Païement	Entreprises individuelles	1% HT
Transfert national (nombre <= 30 par mois calendaire)	Personnes physiques	Gratuit

Plafonds transactionnels

		Client Payé			
	Type de clients	Particulier	Entreprise individuelle	Banque	Gouvernement
Client Payeur	Particulier	5 000 000	5 000 000	5 000 000	5 000 000
	Entreprise individuelle	5 000 000	5 000 000	5 000 000	5 000 000
	Banque	10 000 000	10 000 000	100 000 000	100 000 000
	Gouvernement	10 000 000	10 000 000	100 000 000	100 000 000

Plafonds journaliers

		Client Payé			
	Type de clients	Particulier	Entreprise individuelle	Banque	Gouvernement
Client Payeur	Particulier	5 000 000	5 000 000	5 000 000	5 000 000
	Entreprise individuelle	5 000 000	5 000 000	5 000 000	5 000 000
	Banque	10 000 000	10 000 000	100 000 000	100 000 000
	Gouvernement	10 000 000	10 000 000	100 000 000	100 000 000

Foire aux questions (FAQ)

1. Que faire si mon processus de souscription en ligne s'est mal déroulé ?

Le client contacte Orabank au 228 900 000 ou envoie un mail au reclamationstogo@orabank.net ou se rend dans l'agence la plus proche.

2. Combien d'alias un client peut-il avoir ?

Un client ne peut avoir qu'un seul alias.

3. Dois-je ouvrir un nouveau compte pour utiliser PI Orabank ?

Non. Vous devez utiliser votre compte existant pour accéder au service PI Orabank.

4. PI Orabank est-elle disponible pour tous les clients ?

Oui. Tout client particulier et entreprise individuelle disposant d'un compte courant ou épargne ordinaire Orabank peut bénéficier du service.

5. Que faire en cas de transaction erronée (mauvais montant ou mauvais bénéficiaire) ?

En cas d'erreur, utilisez la fonctionnalité "**Demande d'annulation**" dans PI Orabank pour demander le retour des fonds.

Au cas où le bénéficiaire rejeterait la demande de retour des fonds, le client peut contacter sans délai Orabank avec les détails de la transaction (montant, date, numéro de référence). Orabank vous accompagnera dans le processus de réclamation.

6. Le client peut-il avoir une preuve de paiement ?

Le client peut télécharger le reçu de paiement en PDF après chaque transaction.

Foire aux questions (FAQ) Suite

7. Puis-je suivre mes transactions PI Orabank ?

Oui. Chaque transaction s'affiche dans l'historique. Le client peut visualiser la liste des transactions suivant une plage de date souhaitée.

8. Que faire si ma transaction échoue ou si j'ai un problème ?

Le client envoie un mail à l'adresse

reclamationstogo@orabank.net ou contacte le call center au +228 900 000 ou se rend dans l'agence la plus proche.

9. Puis-je envoyer de l'argent à l'étranger (hors UEMOA) avec le service PI Orabank ?

Non. PI Orabank concerne uniquement les transactions entre les Institutions financières, les Microfinances, les émetteurs de monnaie électronique et les Prestataires de Services de Paiements de la zone UEMOA. Pour l'international, le client peut utiliser les autres canaux digitaux disponibles à Orabank.

10. Combien de temps faut-il pour qu'une transaction PI Orabank soit validée ?

Les transactions PI Orabank sont instantanées (en temps réel).

11. Comment puis-je être sûr que mes transactions sont sécurisées ?

Toutes les transactions sont dénouées via le système interopérable de la BCEAO, avec des normes de protection conformes aux standards internationaux.



Envoyer un mail à
reclamationstogo@orabank.net



Contactez le centre d'appel
d'Orabank au **+228 99 800 800**



Contactez son **gestionnaire**



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