PARTICULIERS
ENTREPRISES INDIVIDUELLES
BANQUE DIGITALE

PIORABANK

SPI

Guide utilisateur



Description du service

PIORABANK 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.

Avantages

Avec le service PIORABANK, nous vous simplifions la vie :

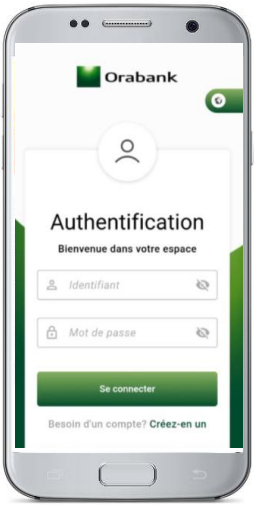
1. Facilité au quotidien :
- Transactions fluides et rapides, 24h/24 et 7j/7.

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.

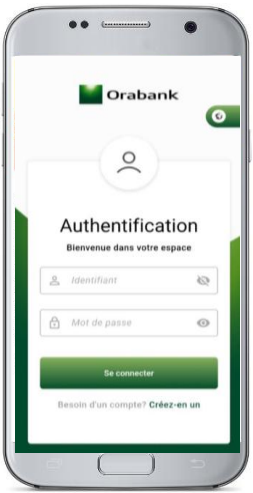
4. Simplicité d'utilisation :
- Le service est facile à utiliser et offre un parcours intuitif.

Comment télécharger l'application?



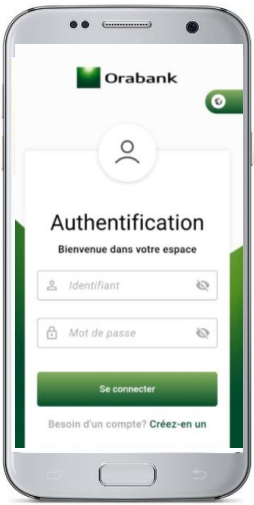
1. Allez dans **« Play Store** ou **« App Store »**
2. Recherchez **« PIORABANK »**
3. Téléchargez l'application

Comment souscrire au service ?



1. Installez et lancez **l'application PIORABANK**
2. Choisissez **Togo** puis cochez **Enregister 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

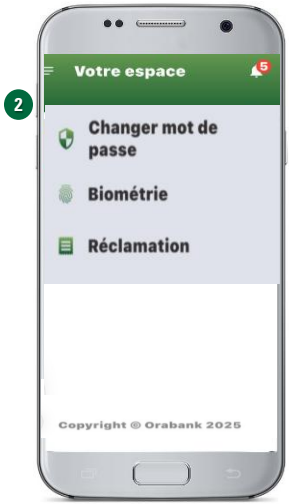
Comment se connecter à l'application ?



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

NB: *les comptes du client de même racine s'affichent à l'écran*

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**

NB: *Le mot de passe doit contenir au moins une lettre majuscule, une lettre miniucule, des chiffres et un caractère spécial*

Comment créer son Alias par adresse de paiement ?



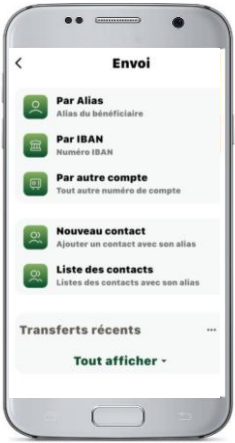
1. Connectez vous à **l'application PIORABANK**
2. Choisissez le **numéro de compte**
3. Cliquez sur **Gestion de votre alias**
4. Cliquez sur l'option **Choisir l'adresse de paiement**
5. Cliquez sur **compte bancaire**
6. Sélectionnez le **compte bancaire** puis cliquez sur **Continuer** ensuite cliquez sur **Continuez**
7. Cliquez sur **Continuez**
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 **Paiement 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**

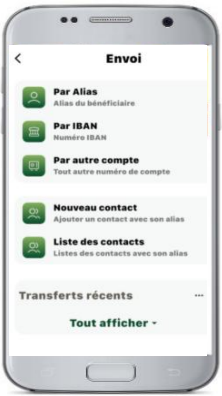
NB: *Copier l'alias du bénéficiaire dans l'option* ***Liste de contacts*** *en cliquant sur*

Comment envoyer de l'argent par IBAN ?



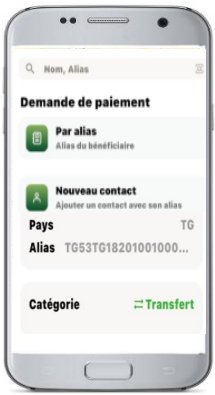
1. Connectez vous à **l'application PIORABANK**
2. Cliquez sur **Paiement instantané**
3. Cliquez sur **Envoyer**
4. Choisissez le mode d'envoi **par IBAN**
5. Saisissez ou collez l'**IBAN** à 28 positions
6. Saisissez le **montant** et renseignez le champ **Ajouter une note** en précisant le motif de 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**

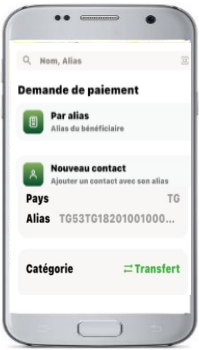
Comment faire une demande de paiement par alias ?



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**

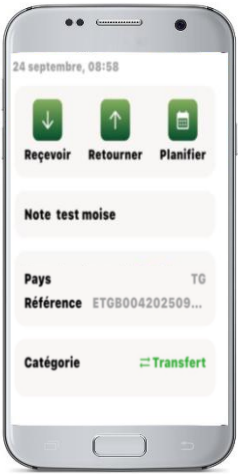
NB: *Copier l'alias du bénéficiaire dans l'option* ***Liste de contacts*** *en cliquant sur*

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**

SPI
orabank.net
Tél. : 00 (228) 22 21 62 21
un partenaire à votre écoute
Orabank
Togo

Tarification et plafonds transactionnels

Tarification

❑ Emission

Service	Client	Frais
Paiement	Personnes physiques et Entreprises individuelles	Gratuit
Transfert national vers un compte (banque, microfinance ou établissement de paiement)	Personnes physiques et Entreprises individuelles	Gratuit
Transfert national vers Mobile Money	Personnes physiques	Gratuit (Cumul transactions <= 8,000 FCFA par jour)
Transfert national vers Mobile Money	Personnes physiques	0,8% HT (Cumul transactions > 8,000 FCFA par jour)
Transfert UEMOA vers un compte (banque, microfinance , établissement de paiement, ou Mobile Money)	Personnes physiques et Entreprises individuelles	2 000 HT pour montant < 50 millions XOF 15 000 HT pour montant >= 50 millions XOF

❑ Réception

Service	Client	Frais
Transfert d'un compte (banque, microfinance ou établissement de paiement) vers un compte Orabank (nombre <= 30 par mois calendaire)	Personnes physiques	Gratuit
Transfert d'un compte (banque, microfinance ou établissement de paiement) vers un compte Orabank (à partir du 31ème)	Personnes physiques	1% TTC
Transfert de Mobile Money vers un compte Orabank	Personnes physiques	Gratuit
Paiement	Entreprises individuelles	1% HT

Plafonds transactionnels

		Client Payé			
	Type de clients	Particulier	Entreprise individuelle	Banque	Gouvernement
Client Payeur	Particulier	500 000	500 000	500 000	500 000
	Entreprise individuelle	500 000	500 000	500 000	500 000
	Banque	500 000	500 000	500 000	500 000
	Gouvernement	500 000	500 000	500 000	500 000

Plafonds journaliers

		Client Payé			
	Type de clients	Particulier	Entreprise individuelle	Banque	Gouvernement
Client Payeur	Particulier	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
	Entreprise individuelle	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
	Banque	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
	Gouvernement	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000

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 peut avoir un alias sur chacun de ses comptes

3. Dois-je ouvrir un nouveau compte pour utiliser PIORABANK?
Non. Vous devez utiliser votre compte existant pour accéder au service PIORABANK.

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 PIORABANK 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 PIORABANK ?
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 PIORABANK ?
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 PIORABANK 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.

Assistance



Envoyer un mail à
reclamationstogo@orabank.net



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



Contacter son **gestionnaire**



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