



COMPTE OLYK PRO ET PARTICULIER

Guide d'utilisation du Web Banking

Table des matières

Vous ne trouvez pas de réponse à votre besoin dans ce guide ?

N'hésitez pas à contacter notre service client via le lien suivant : support.olkypay.com

SECTION 1. STATUT DE VOTRE COMPTE _____ 4

1. VOUS ÊTES TITULAIRE D'UN COMPTE PRO _____ 4

Etape 1 : Vous avez souscrit en ligne et obtenu votre IBAN _____ 4

Etape 2 : Vous avez versé sur votre compte le montant minimum obligatoire _____ 5

Etape 3 : Vous avez reçu un e-mail de nos services afin d'adresser vos pièces justificatives _____ 5

Etape 4 : Vous avez transmis l'ensemble de vos pièces et attendez la validation de votre compte _____ 5

Etape 5 : Vous avez reçu par e-mail la confirmation d'ouverture de votre compte et signé les documents _____ 6

2. VOUS ÊTES TITULAIRE D'UN COMPTE PARTICULIER _____ 6

Etape 1 : Vous avez souscrit depuis OlkyPass et obtenu votre IBAN _____ 7

Etape 2 : Vous avez versé sur votre compte le montant minimum obligatoire _____ 7

Etape 3 : Vous avez lu et signé les CGU d'OlkyPay _____ 7

SECTION 2. FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES DU COMPTE OLKY _____ 8

1. ACCÈS À VOTRE COMPTE _____ 8

2. TÉLÉCHARGER VOTRE RIB _____ 8

3. TÉLÉCHARGER UN RELEVÉ DE COMPTE _____ 8

4. EFFECTUER UN VIREMENT _____ 9

4.1 Etape 1 : créer un bénéficiaire _____ 9

4.2 Etape 2 : renseigner l'IBAN du bénéficiaire _____ 10

4.3 Etape 3 : renseigner les références du virement _____ 10

4.4 Etape 4 : signer l'ordre de virement _____ 11

5. METTRE EN PLACE UN VIREMENT RÉCURRENT _____ 13

5.1 Etape 1 : créer un bénéficiaire _____ 13

5.2 Etape 2 : renseigner l'IBAN du bénéficiaire _____ 14

5.3 Etape 3 : renseigner les références du virement récurrent _____ 14

5.4 Etape 4 : signer l'ordre de virement _____ 15

6. COMMANDER UNE CARTE MASTERCARD _____ 17

7. UTILISATION DE LA CARTE MASTERCARD _____ 18

7.1 Questions sur le fonctionnement de la carte Mastercard _____ 18

7.2 Alimenter ponctuellement le solde de la carte Mastercard	19
7.3 Alimenter automatiquement la carte Mastercard	21
7.4 Bloquer/débloquer temporairement la carte Mastercard	22
7.5 Bloquer définitivement la carte Mastercard	24
7.6 Quand vais-je recevoir ma carte Mastercard ?	24
7.7 Comment connaître le code PIN de ma carte Mastercard ?	24
7.8 Je n'ai pas reçu ma carte / mon code PIN	24
8. GÉRER LES PRÉLÈVEMENTS REÇUS	25
9. SERVICES EXCLUSIVEMENT LIÉS AU COMPTE OLKY PRO	26
9.1 Autoriser les prélèvements reçus B2B	26
9.2 TPE physique (fixe, semi-mobile, mobile)	26
9.3 TPE virtuel	27
9.4 VAD	27
9.5 Emission de prélèvements SDD	27
SECTION 3. AIDE À LA CONNEXION	29
1. VOTRE PREMIÈRE CONNEXION AU WEB BANKING	29
1.1 Réception de l'e-mail de première connexion	29
1.2. Approbation des CGU	30
1.3. Initialisation de votre mot de passe	30
2. L'AUTHENTIFICATION RENFORCÉE	31
2.1 L'authentification WebAuthn	31
2.2 La double authentification (OTP)	34
3. SE CONNECTER À VOTRE WEB BANKING	36
3.1 Se connecter ou s'authentifier avec WebAuthn	37
3.2 Se connecter ou s'authentifier avec un OTP	38
3.3. Principe de vigilance maximale	39
4. J'AI CHANGÉ MON TÉLÉPHONE, COMMENT FAIRE ?	39
4.1 J'ai toujours accès à mon ancien téléphone	39
4.2 Je n'ai plus mon téléphone, mais j'ai conservé mon code de sécurité	41
4.3 J'ai perdu mon téléphone et je n'ai pas de code secret	42
4.4 J'ai supprimé mon code OTP sur l'application, mais ce code m'est encore demandé lors de ma connexion, pourquoi ?	42
5. MON ADRESSE IP EST BLOQUÉE	43

Section 1. Statut de votre compte

Une fois la souscription effectuée [sur notre site](#), le statut de votre compte évoluera différemment selon qu'il s'agisse d'un Compte Pro ou d'un Compte Particulier.



Si vous êtes titulaire d'un Compte Pro, la procédure de validation est détaillée ci-après.

Pour vous rendre directement aux **modalités de validation d'un Compte Particulier**, [vous pouvez cliquer ici](#).

1. Vous êtes titulaire d'un Compte Pro

Votre souscription déclenche le processus de vérification de votre identité et de celle de votre entreprise par nos services.

Ainsi, sur votre Web Banking, à l'adresse my.olky.eu, votre Compte Olky suivra trois statuts consécutifs :

1. **Non vérifié** (étape 1 ci-après terminée)
2. **En cours de vérification** (étape 2 ci-après terminée)
3. **Validé** (étape 5 ci-après terminée)

The screenshot displays the Olky web banking interface. On the left, a sidebar menu includes 'Tous mes comptes', 'Tableau de bord' (highlighted with a red box), 'Comptes', 'Prélèvements reçus', 'Comptes bancaires', 'Palements', 'Bénéficiaires', 'Utilites', 'Reporting', 'Documents', 'IBAN-PAY', and 'Gestion' with 'Créditer votre compte'. The main content area shows a balance of 1.613,20 €. Below this, a 'Statut du compte' section is highlighted with a red box, showing a progress bar with three steps: 1. Non vérifié, 2. En cours de vérification, and 3. Validé.

Tant que votre statut n'est pas « **Validé** », votre compte peut recevoir des opérations, mais **ne peut pas en émettre**.

Les 5 étapes de validation d'un Compte Pro sont détaillées ci-dessous.

Etape 1 : Vous avez souscrit en ligne et obtenu votre IBAN

A l'issue de votre souscription en ligne, nous vous avons envoyé un e-mail contenant l'URL d'accès au Web Banking, ainsi que vos identifiants de connexion.

Pour vous connecter, rendez-vous sur my.olky.eu et saisissez vos identifiants.

Si vous ne parvenez pas à vous connecter, nous vous invitons à visiter la section « [Aide à la connexion](#) » de ce document.

Etape 2 : Vous avez versé sur votre compte le montant minimum obligatoire

Si vous avez déjà versé le minimum demandé, votre compte est en cours d'identification.

Notre service client va vous transmettre (ou vous a déjà transmis) un e-mail demandant des pièces justificatives pour répondre aux obligations légales.

Attention : Pensez à vérifier vos courriers indésirables.

Une fois votre dossier complété, il sera présenté au comité d'acceptation.

Vous recevrez ensuite un e-mail vous confirmant l'ouverture de votre compte.

Etape 3 : Vous avez reçu un e-mail de nos services afin d'adresser vos pièces justificatives

L'e-mail que vous avez reçu contient la liste des documents dont nous avons besoin afin de valider votre identité et celle de votre entreprise.

S'il ne vous est pas possible de transmettre un document en particulier, n'hésitez pas à [contacter notre service client](#) pour nous le signaler.

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail, pensez à vérifier vos courriers indésirables.

Une fois votre dossier complet et l'ensemble des documents fournis, un e-mail de confirmation vous est envoyé.

Etape 4 : Vous avez transmis l'ensemble de vos pièces et attendez la validation de votre compte

La revue des dossiers complets a lieu deux fois par semaine, un e-mail vous sera envoyé pour vous confirmer l'ouverture définitive de votre compte.

Un second e-mail contenant un lien vous permettra de signer électroniquement les documents liés à l'ouverture de votre compte. Votre compte sera fonctionnel dès signature.

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail, pensez à vérifier vos courriers indésirables.

Etape 5 : Vous avez reçu par e-mail la confirmation d'ouverture de votre compte et signé les documents

Passé cette étape, votre compte est pleinement fonctionnel, vous pouvez donc [vous connecter à votre Web Banking](#) pour effectuer vos paiements.

Nous vous invitons à visiter la section « [Aide à la connexion](#) » de ce document qui vous guidera à travers les paramétrages de votre première connexion.

Si vous souhaitez commander une carte Mastercard, vous pouvez compléter et signer [ce formulaire](#) et le retourner à [notre service client](#).

2. Vous êtes titulaire d'un Compte Particulier

Sur votre Web Banking, à l'adresse [my.olky.eu](#), votre Compte Olky Particulier suivra trois statuts consécutifs :

1. **Non vérifié**
2. **En cours de vérification** (étape 1 ci-après terminée)
3. **Validé** (étape 3 ci-après terminée)

The screenshot displays the 'Tableau de bord' (Dashboard) of the Olky Web Banking. On the left, a sidebar menu lists various options: 'Tous mes comptes', 'Tableau de bord' (highlighted with a red box), 'Comptes', 'Prélèvements reçus', 'Comptes bancaires', 'Paiements', 'Bénéficiaires', 'Utilites', 'Reporting', 'Documents', 'IBAN-PAY', and 'Gestion' with a sub-option 'Créditer votre compte'. The main area features a large blue header with the balance '1.613,20 €' and a background illustration of a tropical island. Below this, a section titled 'Statut du compte' (highlighted with a red box) shows a three-step progress bar: 1. 'Non vérifié' (green circle), 2. 'En cours de vérification' (blue circle), and 3. 'Validé' (grey circle). At the top right of the main area, there are links: 'Télécharger un RIB', 'Créer un virement', 'Ordres à valider', and 'Copier mon IBAN'.



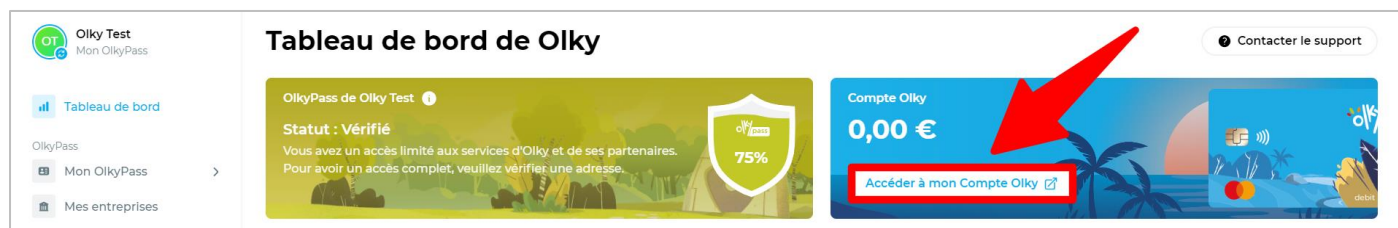
Puisque la création d'un Compte Olky Particulier implique que vous disposiez déjà d'[un compte OlkyPass](#) vérifié, votre compte ne présentera jamais le statut « **Non vérifié** », et vous êtes par ailleurs affranchi du renvoi de documents prouvant votre identité.

Veuillez noter que tant que votre statut n'est pas « **Validé** », votre compte peut recevoir des opérations, mais **ne peut pas en émettre.**

Les 3 étapes de la validation d'un Compte Particulier sont détaillées ci-dessous.

Etape 1 : Vous avez souscrit depuis OlkyPass et obtenu votre IBAN

Maintenant que votre Compte Olky Particulier est ouvert, vous pouvez y accéder à tout moment depuis votre Tableau de bord OlkyPass :

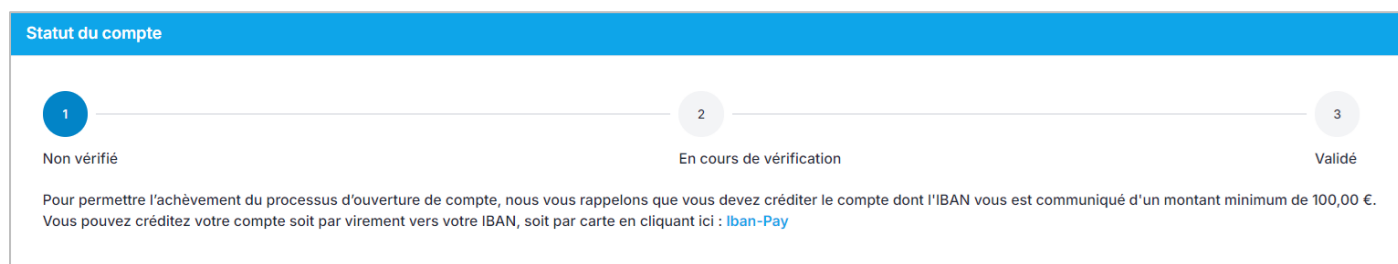


Sur [la page de connexion](#), il vous suffit de saisir les mêmes identifiants que ceux de votre compte OlkyPass pour vous connecter.

En cas de problème pour accéder à votre Web Banking, nous vous invitons à visiter la section « [Aide à la connexion](#) » de ce document.

Etape 2 : Vous avez versé sur votre compte le montant minimum obligatoire

Une fois connecté à votre Web Banking, un montant minimal de dépôt vous sera demandé afin de finaliser l'ouverture de votre compte :



Après versement du montant demandé, vous recevrez sous quelques heures maximum un e-mail vous invitant à signer les **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** d'OlkyPay.

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail, pensez à vérifier vos courriers indésirables.

Etape 3 : Vous avez lu et signé les CGU d'OlkyPay

Passé cette étape, votre compte est pleinement fonctionnel, vous pouvez donc profiter de toutes les options de votre Web Banking.

Si vous souhaitez commander une carte Mastercard, vous pouvez compléter et signer [ce formulaire](#) et le retourner à [notre service client](#).

Section 2. Fonctionnalités principales du Compte Olky

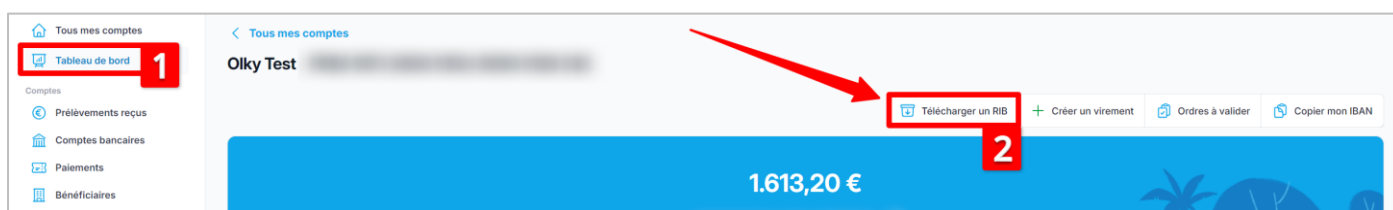
1. Accès à votre compte

Pour vous connecter, rendez-vous sur my.olky.eu et saisissez vos identifiants.

Si vous ne parvenez pas à vous connecter, nous vous invitons à visiter la section « [Aide à la connexion](#) » de ce document qui vous guidera pour paramétrer votre première connexion.

2. Télécharger votre RIB

Pour télécharger votre relevé d'identité bancaire (RIB), rendez-vous sur votre « **Tableau de bord** » [1], puis cliquez sur « **Télécharger un RIB** » [2].

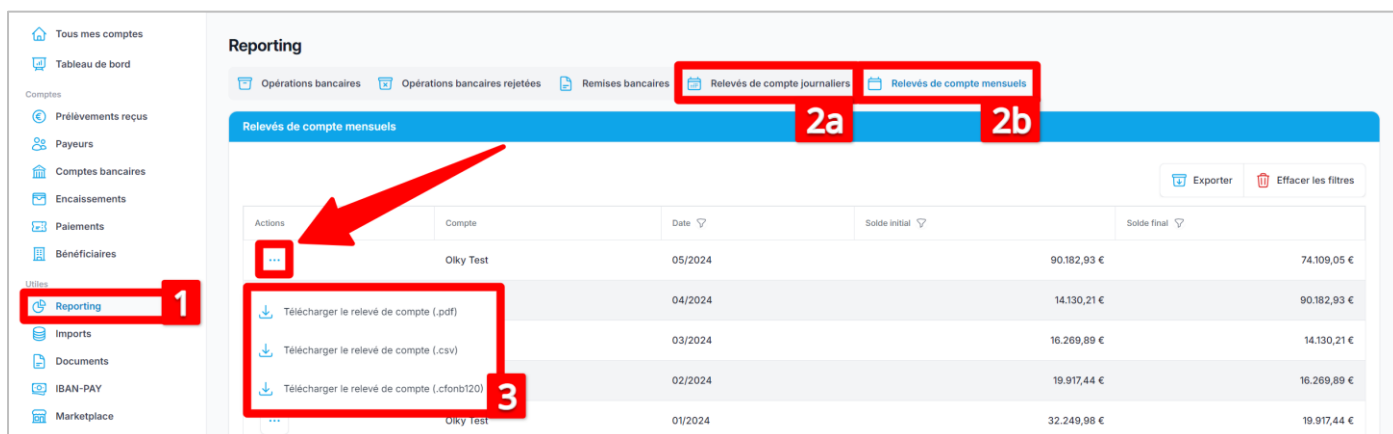


3. Télécharger un relevé de compte

Pour consulter vos relevés de compte quotidiens, rendez-vous dans la section « **Reporting** » [1] puis « **Relevés de compte journaliers** » [2a].

Pour consulter vos relevés de compte mensuels, rendez-vous dans la section « **Reporting** » [1] puis « **Relevés de compte mensuels** » [2b].

En cliquant sur le **bouton d'action**, à gauche de chaque ligne, vous pourrez télécharger vos relevés au format *PDF*, *CSV* ou *CFONB120*. [3]



4. Effectuer un virement

Pour effectuer un virement (SCT), vous devez renseigner :

- L'identité du bénéficiaire
- Le numéro de compte du bénéficiaire
- Les références et montant du virement

4.1 Etape 1 : créer un bénéficiaire

Rendez-vous dans la section « **Bénéficiaires** » [1] puis cliquer sur « **Ajouter** » [2].

The screenshot shows the 'Bénéficiaires' page in the Olky Test interface. The left sidebar contains a menu with 'Bénéficiaires' highlighted by a red box and the number 1. The main content area displays a table of beneficiaries. A red box with the number 2 is placed over the '+ Ajouter' button in the top right corner of the table. A red arrow points from the 'Bénéficiaires' menu item to the '+ Ajouter' button.

Saisissez alors les éléments d'identification du bénéficiaire du virement puis cliquer sur « **Créer** ».



Les champs « **Prénom** », « **Nom** » et « **Adresse** » sont obligatoires.

The screenshot shows the 'Ajouter un bénéficiaire' form in the Olky Test interface. The form is divided into two main sections: 'Identité du Bénéficiaire' and 'Adresse du Bénéficiaire'. The 'Identité' section includes a dropdown for 'Civilité' (Bénéficiaire Professionnel), radio buttons for 'Monsieur' and 'Madame', and input fields for 'Prénom' (filled with 'Jean') and 'Nom' (filled with 'Dupont'). The 'Adresse' section includes input fields for 'Adresse 1' (filled with '11 rue de la Banque'), 'Adresse 2', and 'Adresse 3'. Below these are dropdowns for 'Pays' (filled with 'France'), 'Ville' (filled with 'Orléans'), and 'CP' (filled with '45000'). The 'Identité' section is highlighted with a red box, and the 'Adresse' section is also highlighted with a red box.

4.2 Etape 2 : renseigner l'IBAN du bénéficiaire

Dans la fiche « **Détails du tiers** » tout juste créée pour votre nouveau bénéficiaire, rendez-vous dans l'onglet « **Moyens de paiement** » [1] puis cliquez sur « **Ajouter un compte bancaire** » [2].

The screenshot shows the 'Détails du tiers' page. The left sidebar contains navigation links. The main content area has a breadcrumb trail: 'Détails du tiers > Moyens de paiement du tiers'. Below this is a tab bar with 'Informations', 'Moyens de paiement' (selected), 'Ordres', 'Ordres multiples', 'Opérations bancaires', and 'Audit'. A blue banner reads 'Priorité des moyens de paiement' with a red box and '1' next to it. Below the banner is a table with columns: Actions, Priorité, #, Type de moyen de paiement, Titulaire, Numéro (IBAN ou n° de carte), and Changer la priorité. The table is empty, with a message 'Le tiers n'a pas encore de moyen de paiement'. A red arrow points from the 'Moyens de paiement' tab to a button '+ Ajouter un compte bancaire' which is highlighted with a red box and labeled '2'.



Seuls les IBAN de la zone SEPA et tenus en Euros peuvent être saisis ici.

The screenshot shows the 'Ajouter un compte bancaire' page. The left sidebar is the same. The main content area has a breadcrumb trail: 'Ajouter un compte bancaire'. Below this is a section titled 'Payeurs' with a sub-header 'Complétez les détails du nouveau compte bancaire'. There are two input fields: 'Nom du titulaire du compte *' with the value 'Jean Dupont', and 'Pays *' with a dropdown menu showing 'France'. To the right of the 'Pays' field is an 'IBAN *' field, which is highlighted with a red box. Below the 'IBAN' field is a text input containing the value 'FR76 1234 2345 3456 4567 5678 677'. At the bottom right are two buttons: 'Annuler' and 'Terminer'.

4.3 Etape 3 : renseigner les références du virement

Toujours dans la fiche « **Détails du tiers** », rendez-vous dans l'onglet « **Ordres** » [1] puis cliquez sur « **Ajouter** » [2] :

The screenshot shows the 'Détails du tiers' page. The left sidebar is the same. The main content area has a breadcrumb trail: 'Détails du tiers > Ordres de paiement du tiers'. Below this is a tab bar with 'Informations', 'Moyens de paiement', 'Ordres' (selected), 'Ordres multiples', 'Opérations bancaires', and 'Audit'. A blue banner reads 'Paiements' with a red box and '1' next to it. Below the banner is a table with columns: Actions, REF, Catégorie, Créé le, Paiement le, Exécuté le, Statut, Nominal, En cours, Payé, IBAN du bénéficiaire, Moyen de paiement, Libellé, and R. Above the table is a filter bar with 'Tous', 'A traiter', 'Payé', 'Expiré', 'Résilié', 'En cours', and 'A approuver'. A red arrow points from the 'Ordres' tab to a button '+ Ajouter' which is highlighted with a red box and labeled '2'.

Saisissez ici les données du virement :

- **[1] Montant**
- **[2] Date d'exécution** : par défaut il s'agit de la date du jour, cette date sera automatiquement recalculée si nécessaire
- **[3] Libellé** : il s'agit de l'information qui sera restituée sur votre relevé de compte et celui du bénéficiaire
- **[4]** Puis cliquer sur « **Ajouter** »

OT Olky Test

Ajouter un ordre de paiement

Olky Test (SCT)

Payeurs

Complétez les détails du nouveau paiement

Détail de l'ordre

Nom du bénéficiaire *

Jean Dupont

IBAN du bénéficiaire *

FR32 3000 3000 5047 9575 3281 S44

Montant * **1**

100,50

Date d'exécution demandée * **2**

24/06/2024

L'Instant Payment est un virement urgent, réalisé prioritairement en moins de 10 secondes. Cette option fait l'objet d'une tarification spécifique (rendez-vous dans notre rubrique Tarifs). Le virement instantané est crédité au compte du bénéficiaire en temps réel, 24h/24, 7j/7 si l'IBAN du bénéficiaire est éligible.

☒ Virement classique ☐ Virement instantané

Libellé * **3**

Virement Olky Pro

☒ Représentation

Annuler Ajouter **4**

4.4 Etape 4 : signer l'ordre de virement

Une fois l'ordre de virement saisi (voir étapes 1 à 3 ci-dessus), vous devez approuver celui-ci. Tout d'abord, cliquez sur « **Approuver l'ordre** » :

OT Olky Test

Détails d'un paiement

Olky Test (SCT)

Détails d'un paiement

Ordre

Consulter le tiers Approuver l'ordre Résilier l'ordre

Informations Informations supplémentaires Moyens de paiements utilisés sur cet ordre

Code tiers

Nom complet Jean Dupont

IBAN du bénéficiaire FR3230003000504795753281S44

Créé le 24/06/2024 13:31:38

Date d'échéance 24/06/2024

Montant nominal 100,50 EUR

Saisissez votre mot de passe, votre code OTP [1] puis cliquez sur « **Authentifier** » [2] :

OT Olky Test

Détails d'un paiement

Ordre

Informations

Code tiers

Nom complet

IBAN du bénéficiaire

Créé le

Authentification d'utilisateur

1 Informations de sécurité 2 Confirmation par email

Nom d'utilisateur

@gmail.com

Mot de passe

..... 1

Code OTP

699499

Cancel

Authentifier 2

Consulter le tiers

Approuver l'ordre

Résilier l'ordre

Moyens de paiements utilisés sur cet ordre

Jean Dupont

FR3230003000504795753281544

24/06/2024 13:31:38



Si vous avez paramétré une clé d'accès à votre compte (WebAuthn), celle-ci vous sera demandée à la place de votre mot de passe.

Sécurité Windows

Connectez-vous avec votre clé d'accès

Pour vous connecter à "ust.olky.com", choisissez un appareil avec une clé d'accès enregistrée.

Appareil iPhone, iPad ou Android

Autres choix

Appareil iPhone, iPad ou Android

Clé de sécurité

Suivant

Annuler

Un code vous est alors envoyé par e-mail. Saisissez-le dans le champ indiqué [3] avant de définitivement « **Confirmer** » votre opération [4] :

OT Olky Test

Détails d'un paiement

Ordre

Informations

Code tiers

Nom complet

IBAN du bénéficiaire

Créé le

Date d'échéance

Authentification d'utilisateur

1 Informations de sécurité 2 Confirmation par email

Confirmation code!

Veuillez entrer le code reçu par mail pour confirmer votre action : @gmail.com

Email Code

3

Cancel

Valider le code

Consulter le tiers

Approuver l'ordre

Résilier l'ordre

Moyens de paiements utilisés sur cet ordre

Jean Dupont

FR3230003000504795753281544

24/06/2024 13:31:38

24/06/2024

OT Olky Test

Détails d'un paiement

Ordre

Informations

Code tiers

Nom complet

Confirmez-vous l'approbation des ordres suivants ?

REF	Libellé	Nominal
18210	Virement Olky Pro	100,50 €
TOTAL		100,50 €

Confirmer 4

Consulter le tiers

Approuver l'ordre

Résilier l'ordre

Moyens de paiements utilisés sur cet ordre

Jean Dupont

Félicitations ! Vous avez correctement saisi votre ordre de virement. Le statut de celui-ci est « **A traiter** » et changera automatiquement à « **Payé** » dès lors qu'il aura été automatiquement traité par nos services.



Vous pouvez annuler une demande de virement aussi longtemps que son statut est « **A traiter** ». Pour ce faire, cliquez sur « **Résilier l'ordre** » sur la ligne de ladite opération.

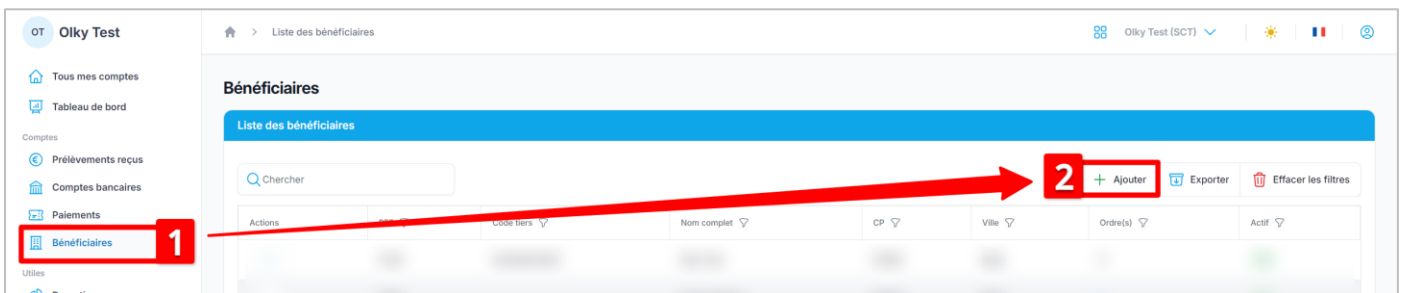
5. Mettre en place un virement récurrent

Pour effectuer un virement récurrent, vous devez renseigner :

- L'identité du bénéficiaire
- Le numéro de compte du bénéficiaire

5.1 Etape 1 : créer un bénéficiaire

Rendez-vous dans la section « **Bénéficiaires** » [1] puis cliquez sur « **Ajouter** » [2].



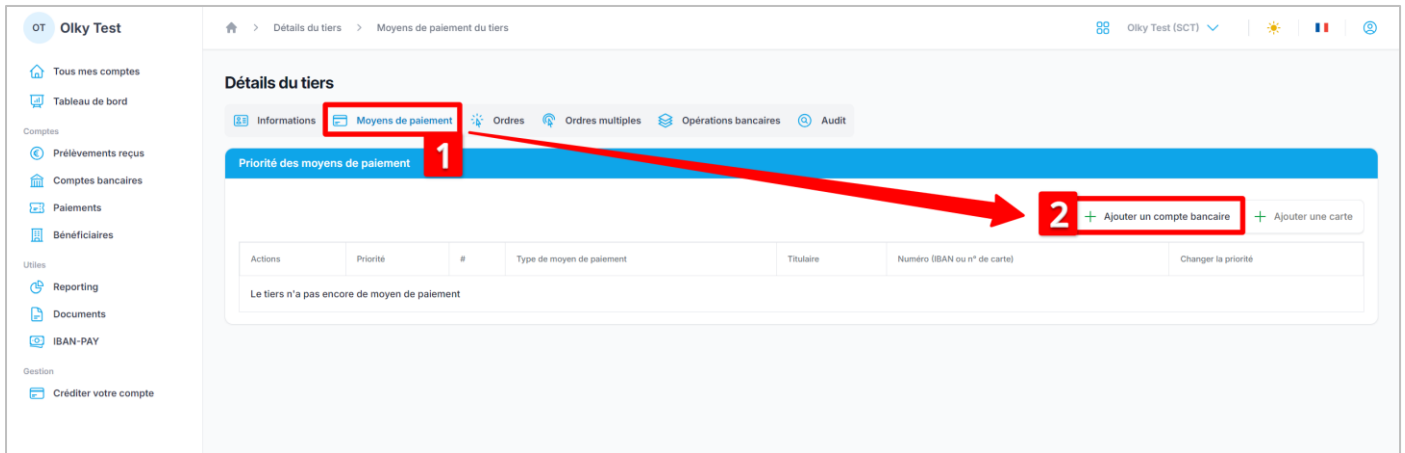
Saisissez alors les éléments d'identification du bénéficiaire du virement puis cliquez sur « **Créer** ».



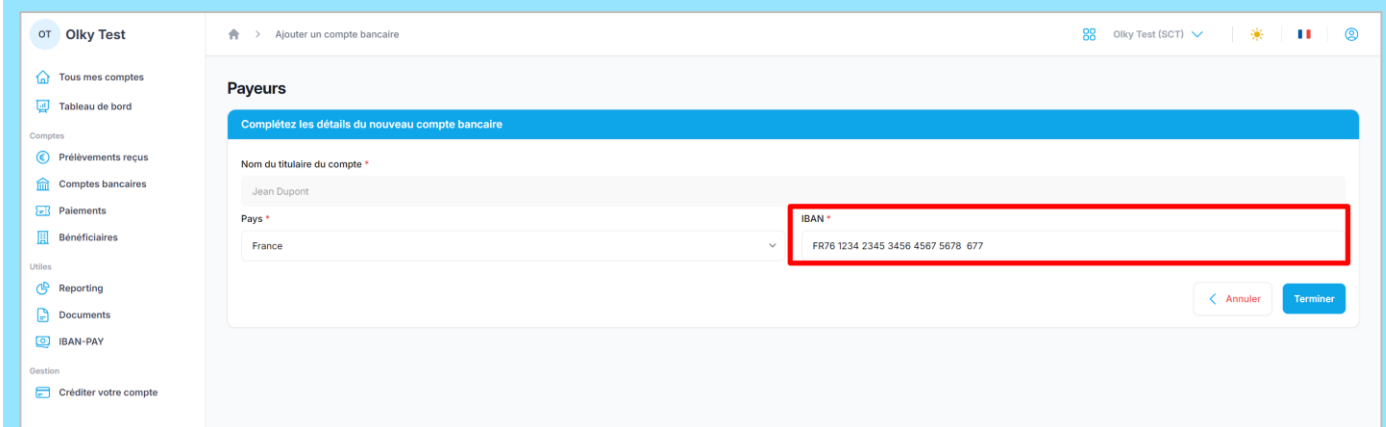
Les champs « **Prénom** », « **Nom** » et « **Adresse** » sont obligatoires.

5.2 Etape 2 : renseigner l'IBAN du bénéficiaire

Dans la fiche « **Détails du tiers** », rendez-vous dans l'onglet « **Moyens de paiement** » [1] puis cliquez sur « **Ajouter un compte bancaire** » [2].

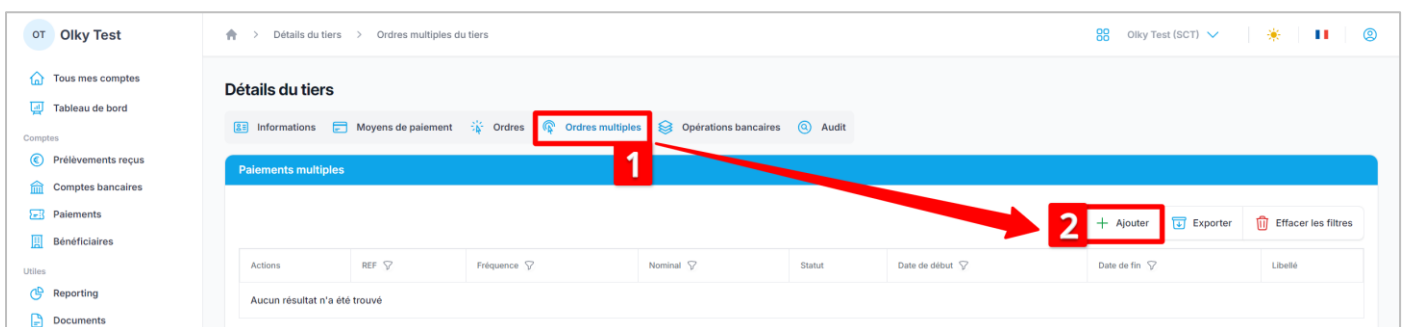


Seuls les IBAN de la zone SEPA et tenus en Euros peuvent être saisis ici.



5.3 Etape 3 : renseigner les références du virement récurrent

Dans la fiche « **Détails du tiers** », rendez-vous dans l'onglet « **Ordres multiples** » [1] puis cliquez sur « **Ajouter** » [2] :



Saisissez ici les données du virement :

- **[1] Montant**
- **[2] Libellé** : il s'agit de l'information qui sera restituée sur votre relevé de compte et celui du bénéficiaire.



Pour les opérations récurrentes, il est possible de fixer des variables mises à jour à chaque échéance :
\${mois} indiquera le mois courant de l'échéance ; **\${year}** indiquera l'année courante de l'échéance.

- **[3] Date premier paiement** : il s'agit de la date de la première échéance
- **[4] Date dernier paiement** : il s'agit de la date de la dernière échéance incluse. Si non renseignée, l'ordre s'exécutera sans fin, à chaque échéance, jusqu'à intervention manuelle et résiliation de l'ordre multiple
- **[5] Périodicité** : mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle
- **[6]** Puis cliquer sur « **Ajouter** ».

The screenshot shows the 'Payeurs' section with the sub-header 'Complétez les détails du paiement multiple'. The form contains the following fields:

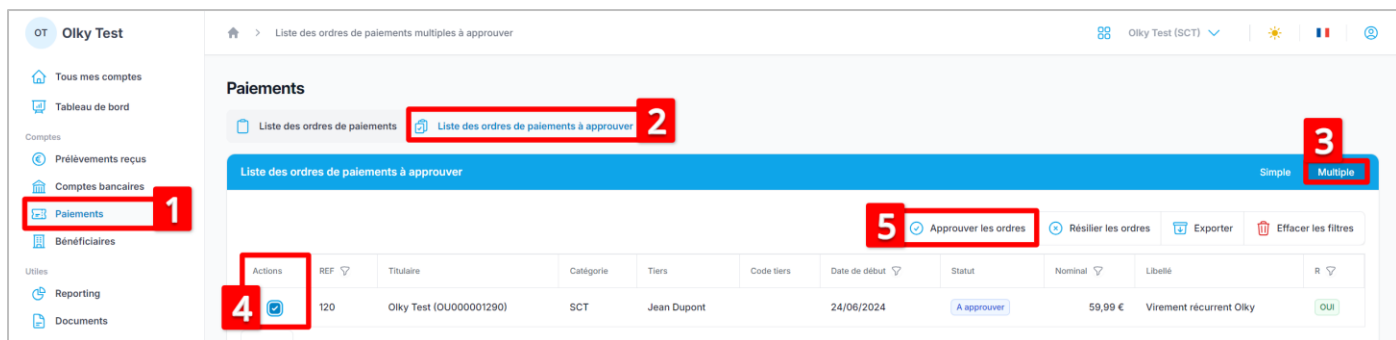
- Nom du bénéficiaire ***: Jean Dupont
- Montant ***: 59,99 (highlighted with red box 1)
- Libellé ***: Virement récurrent Olky (highlighted with red box 2)
- Périodicité ***: mensuelle (highlighted with red box 5)
- Premier paiement ***: 24/06/2024 (highlighted with red box 3)
- Dernier paiement**: (highlighted with red box 4)

At the bottom right, there is a blue button labeled 'Ajouter' (highlighted with red box 6) and a grey button labeled 'Annuler'.

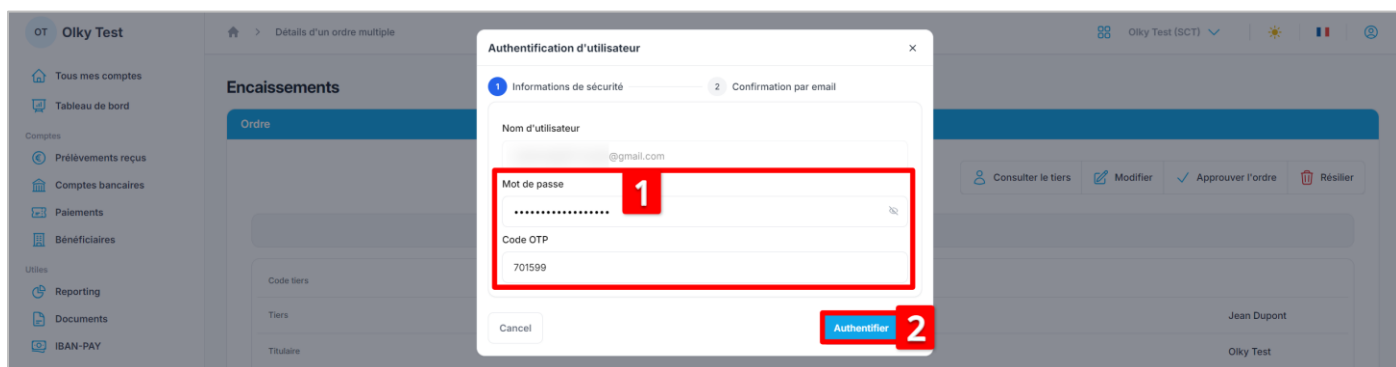
5.4 Etape 4 : signer l'ordre de virement

Une fois l'ordre de virement récurrent saisi (voir étapes 1 à 3 ci-dessus), vous devez approuver celui-ci.

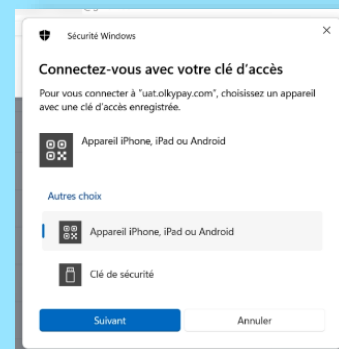
- [1]** Rendez-vous dans la section « **Paielements** »
- [2]** Puis « **Liste des paiements à approuver** »
- [3]** Cliquez sur l'onglet « **Multiple** »
- [4]** Sélectionnez le/les virements récurrents à approuver
- [5]** Enfin, cliquez sur « **Approuvez les ordres** » :



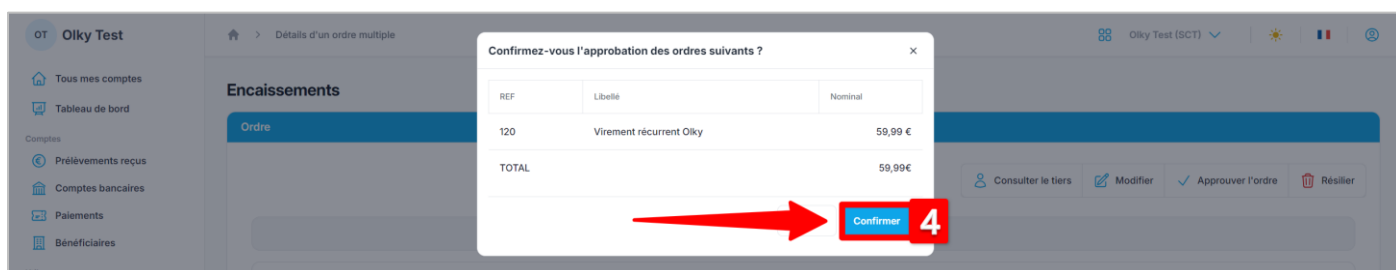
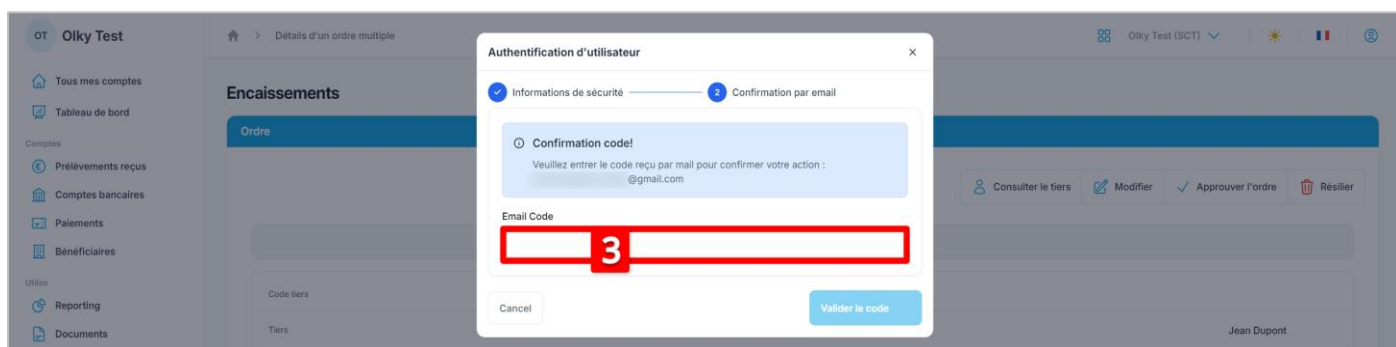
Saisissez votre mot de passe, votre code OTP [1] et cliquez sur « **Authentifier** » [2] :



Si vous avez paramétré une clé d'accès à votre compte (WebAuthn), celle-ci vous sera demandée à la place de votre mot de passe.



Un code vous est alors envoyé par e-mail. Saisissez-le dans le champ indiqué [3] avant de définitivement « **Confirmer** » votre opération [4] :



Félicitations ! Vous avez correctement saisi votre ordre de virement récurrent. Son statut est « **A traiter** ».

A l'approche de chaque échéance, un ordre simple sera automatiquement créé par la plateforme. Son statut sera « **A traiter** » et changera automatiquement à « **Payé** » dès qu'il aura été traité par nos services.



Vous pouvez annuler une demande de virement aussi longtemps que son statut est « **A traiter** ». Pour ce faire, cliquer « **Résilier l'ordre** ».

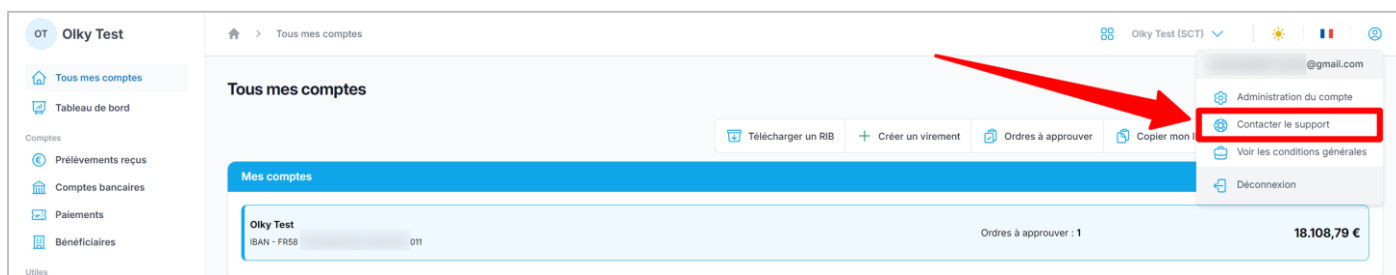
6. Commander une carte Mastercard

Une carte peut être uniquement commandée si le statut de votre compte est « **validé** » et une seule carte peut être délivrée à une même personne.

Vous pouvez commander une carte Mastercard en nous retournant [ce formulaire](#) complété et signé.

Pensez à joindre les pièces justificatives demandées le cas échéant.

Pour nous transmettre le formulaire, rendez-vous dans votre espace « **Contacter le support** » :



Sur la page qui s'affiche, choisissez « **Carte Mastercard** » **[1]**, renseignez les champs obligatoires et cliquez sur « **Choisir un fichier** » pour nous joindre le formulaire signé et les pièces jointes le cas échéant **[2]**.

7. Utilisation de la carte Mastercard

7.1 Questions sur le fonctionnement de la carte Mastercard

Votre carte Mastercard peut être administrée à partir de l'onglet « **Tous mes comptes** ».

OT Olky Test

Tous mes comptes

Mes comptes

Nom	IBAN	Statut	Montant
Jean Dupont	IBAN - FR58 332		17.929,76 €
Olky Test	IBAN - FR70 L83	Ordres à approuver : 2	20.893,13 €
Olky Test JN (@gmail.com)	5425 14XX XXXX 1577	aucun nivellement configuré	2.590,82 €
Olky Test MB (@gmail.com)	**** *XX XXXX ****	Nivellement : 100,00 € / jour	5.546,99 €

Les informations utiles sont les suivantes :

- **[1] E-mail du porteur** : coordonnées du porteur de la carte
- **[2] Numéro de la carte**
- **[3] Solde de la carte** : solde disponible de la carte
- **[4] Nivellement automatique** : si configuré, indique le montant du nivellement automatique
- **[5] Statut de la carte** : active/inactive
- **[6] Liste des opérations bancaires** réalisées avec la carte

OT Olky Test

Gestion des cartes bancaires

OLKY TEST

Créditer la carte | Demande de blocage temporaire de votre carte | Nivellement automatique

1 Email du porteur : @gmail.com

2 Carte : 5425 1577

3 2.590,82 €

4 Nivellement automatique : aucun nivellement configuré

5 Statut de la carte : Active

Liste des opérations bancaires du titulaire

Actions	Opération	Valeur	Libellé	Référence	Débit	Crédit	Rejet	Ordre
	17/06/2024	17/06/2024	Transfert compte int...	Alimentation compte ...		100,00 €		
	17/06/2024	17/06/2024	Transfert compte int...	Alimentation compte ...		50,50 €		

Pour pouvoir utiliser la carte Mastercard, celle-ci doit être alimentée, c'est-à-dire que le solde de la carte doit être positif. La carte est indépendante de votre compte Olky et doit donc être alimentée pour fonctionner.

Consultez les rubriques « [Alimenter ponctuellement la carte Mastercard](#) » ou « [Alimenter automatiquement la carte Mastercard](#) » à ce sujet.

Le solde de la carte indiqué sur l'image précédente [3] est le dernier solde à jour connu de la carte.

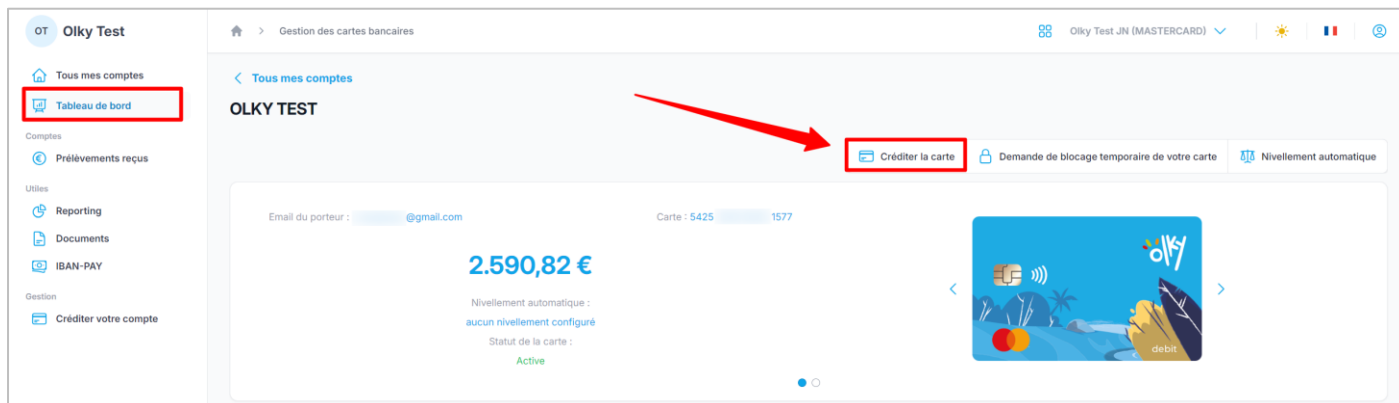


Attention, ce solde ne tient pas compte des demandes d'autorisations prises par des commerçants et non encore parvenues à OlkyPay. Voici quelques exemples :

- **Les transactions réalisées le jour J ;**
- **Location de voiture :** le montant du dépôt de garantie pris par le loueur n'est pas pris en compte dans le calcul du solde disponible de la carte ;
- **Réservation d'un hôtel :** le montant du dépôt de garantie pris par l'établissement pour garantir la réservation n'apparaît pas dans le calcul du solde disponible de la carte ;
- **Commande sur internet :** certains e-commerçants bloquent le montant de votre panier sur votre carte au moment de la validation de votre commande. Le montant de votre commande est ensuite automatiquement débité de la carte au moment de l'expédition des biens/services achetés sur internet ;
- **Distributeur automatique de carburant (DAC) :** avant la distribution de carburant, une demande d'autorisation est effectuée par l'automate. Le montant bloqué correspond alors au montant maximum autorisé par l'automate (généralement 100,00 € à 150,00 €). Une fois la distribution de carburant terminée, la première demande d'autorisation est automatiquement annulée et remplacée par le montant réellement distribué. Ainsi, si le solde de la carte est inférieur à 100,00 €, il ne vous sera pas possible d'effectuer un plein de carburant, même d'un montant inférieur à 100,00 €.

7.2 Alimenter ponctuellement le solde de la carte Mastercard

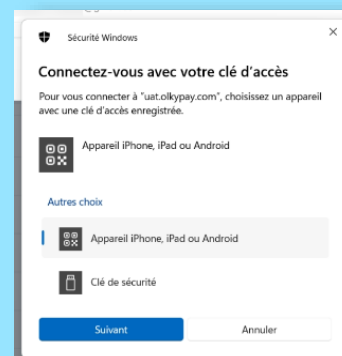
Pour alimenter votre carte, rendez-vous dans la section « **Tableau de bord** » puis cliquez sur l'onglet « **Créditer la carte** ».



Saisissez votre mot de passe, votre code OTP [1] et cliquez sur « **Authentifier** » [2] :



Si vous avez paramétré une clé d'accès à votre compte (WebAuthn), celle-ci vous sera demandée à la place de votre mot de passe.



Un code vous est alors envoyé par e-mail. Saisissez-le dans le champ indiqué [3], puis renseignez le montant de votre transfert vers la carte [4] avant de « **Confirmer** » votre opération [5] :

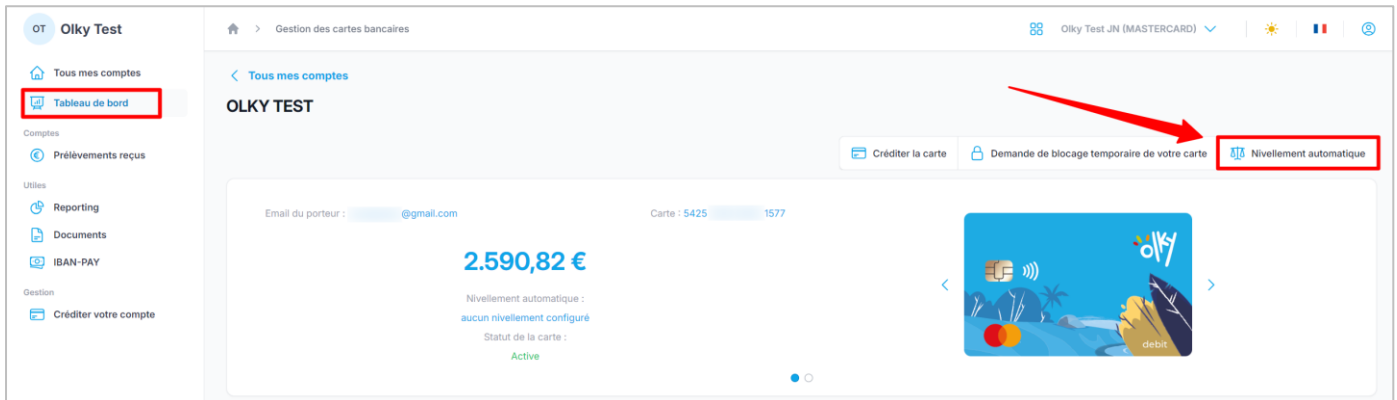


Le montant transféré sera pris en compte sous un délai d'une heure et uniquement les jours ouvrés.

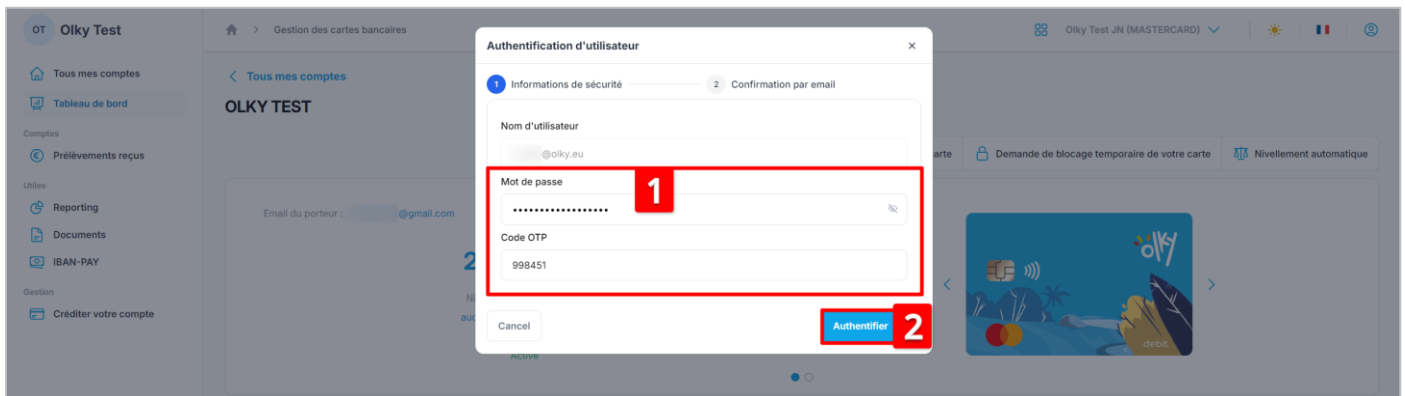
7.3 Alimenter automatiquement la carte Mastercard

La fonction de nivellement permet de créditer votre carte automatiquement à intervalles réguliers.

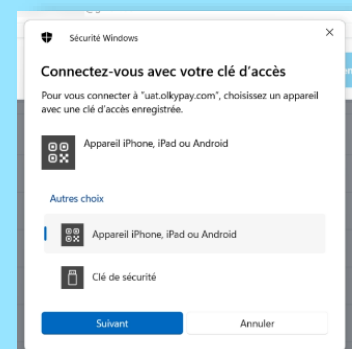
Pour alimenter automatiquement votre carte, rendez-vous dans la section « **Tableau de bord** » puis cliquez sur l'onglet « **Nivellement automatique** ».



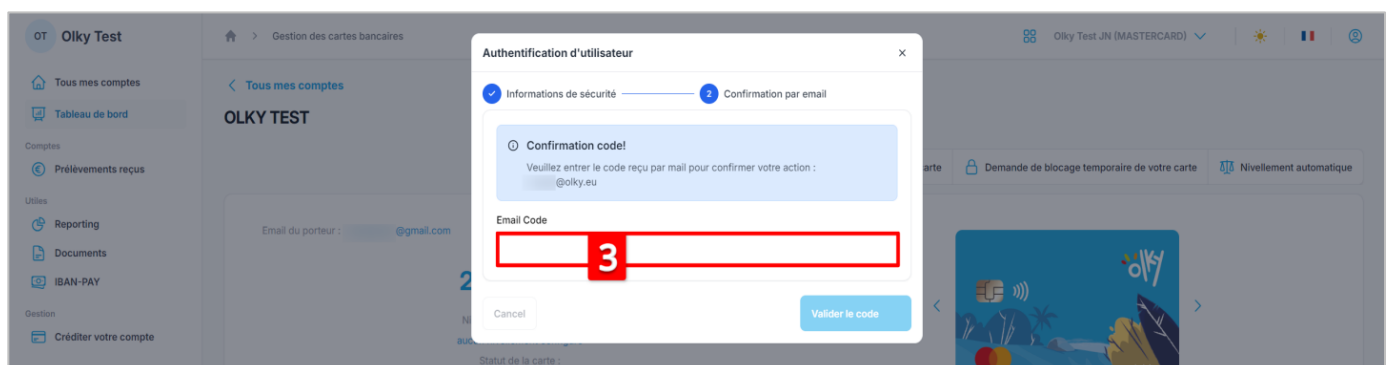
Saisissez votre mot de passe, votre code OTP [1] et cliquez sur « **Authentifier** » [2] :



Si vous avez paramétré une clé d'accès à votre compte (WebAuthn), celle-ci vous sera demandée à la place de votre mot de passe.



Un code vous est alors envoyé par e-mail. Saisissez-le dans le champ indiqué. [3]



Ensuite, renseignez les informations du nivellement :

- **[4] Le montant du nivellement**, c'est-à-dire le montant disponible à conserver sur la carte Mastercard
- **[5] La fréquence du nivellement** : quotidien, hebdomadaire ou mensuel
- **[6]** Puis vous pouvez « **Confirmer** » votre opération.

A la fréquence définie (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle), la différence entre les sommes dépensées et le montant à conserver sur la carte sera automatiquement transférée du compte principal vers le compte de la carte.

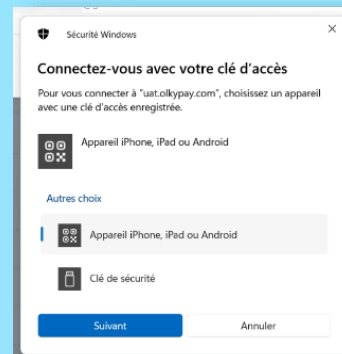
7.4 Bloquer/débloquer temporairement la carte Mastercard

Pour bloquer temporairement votre carte Mastercard, rendez-vous dans la section « **Tableau de bord** » puis sur l'onglet « **Demande de blocage temporaire de votre carte** » :

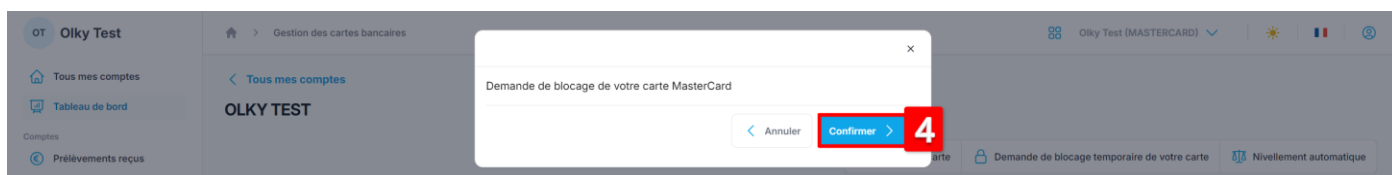
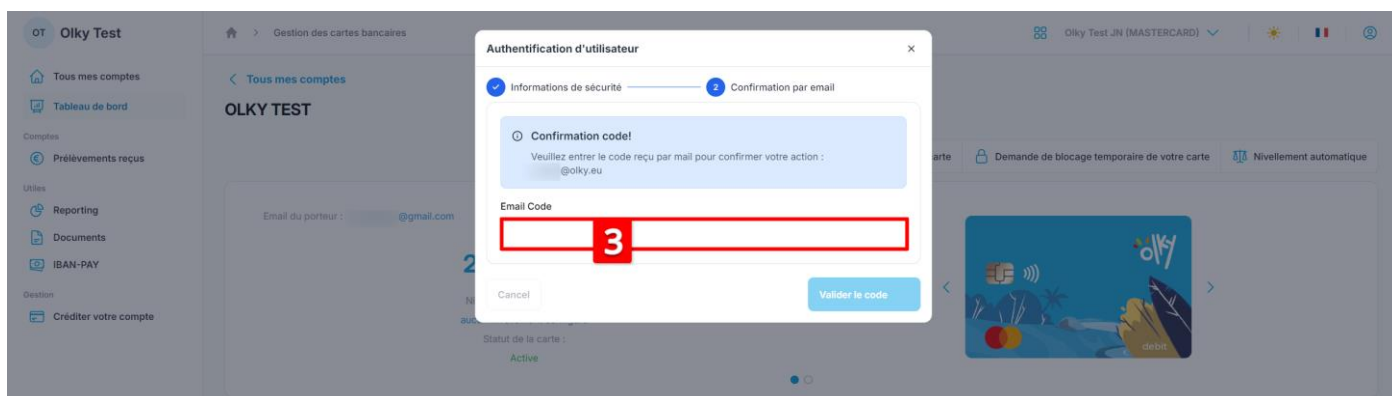
Saisissez votre mot de passe, votre code OTP **[1]** et cliquez sur « **Authentifier** » **[2]** :



Si vous avez paramétré une clé d'accès à votre compte, celle-ci vous sera demandée à la place de votre mot de passe.

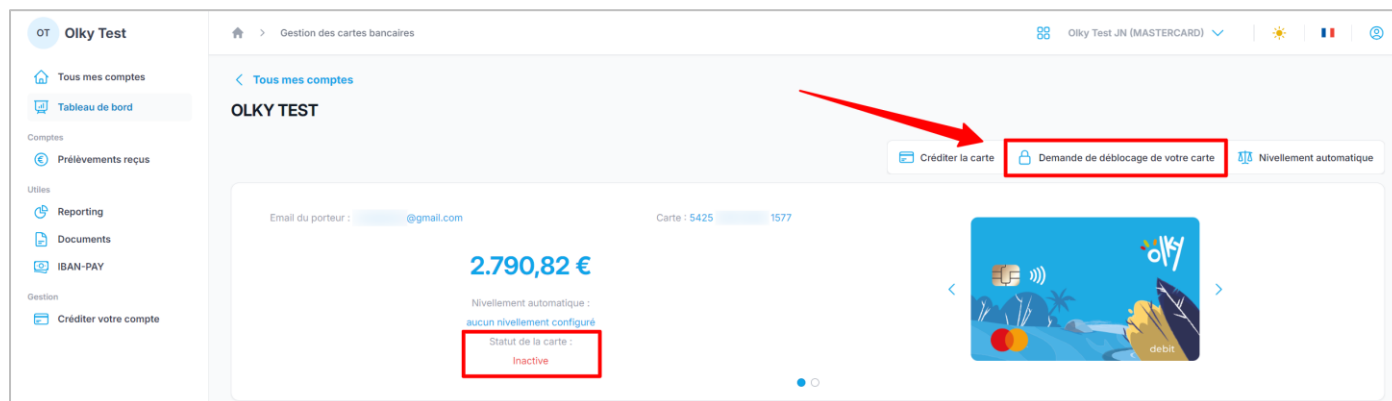


Un code vous est alors envoyé par e-mail. Saisissez-le dans le champ indiqué [3] avant de « **Confirmer** » le blocage temporaire de votre carte [4].



Le blocage de votre carte sera effectif dans un délai d'une heure suivant votre demande.

Une fois votre carte bloquée, il vous suffit de suivre la procédure identique afin de demander le déblocage de votre carte, via le bouton désormais intitulé « **Demande de déblocage de votre carte** » :



Là encore, un délai d'une heure est nécessaire pour que la demande de déblocage de votre carte prenne effet.

7.5 Bloquer définitivement la carte Mastercard

Pour bloquer définitivement votre carte Mastercard, contactez le **+33(0)9.74.74.89.00**.



Attention : cette opération est irréversible et votre carte ne pourra plus être débloquée. Si vous pensez avoir simplement égaré votre carte, nous vous conseillons de bloquer la **temporairement** (consultez la section « [Bloquer/débloquer temporairement la carte Mastercard](#) » si besoin).

7.6 Quand vais-je recevoir ma carte Mastercard ?

Un e-mail automatique vous est adressé dès lors que votre carte Mastercard est commandée. La carte ainsi que son code PIN vous parviendront par courrier, à l'adresse que vous nous avez indiquée.

Assurez-vous que votre nom soit clairement affiché sur votre boîte aux lettres afin que ces courriers puissent vous être distribués.

Le délai de traitement et d'expédition varie de 1 à 2 semaines.

7.7 Comment connaître le code PIN de ma carte Mastercard ?

Le code PIN de votre carte vous a été envoyé par courrier. Pour votre sécurité, mémorisez ce code puis détruisez le courrier.

Assurez-vous que votre nom soit clairement affiché sur votre boîte aux lettres afin que le courrier puisse vous être distribué.

Le délai de réception du code PIN varie de 1 à 2 semaines après commande de votre carte.

7.8 Je n'ai pas reçu ma carte / mon code PIN

Nous vous invitons tout d'abord à consulter les rubriques « [Quand vais-je recevoir ma carte Mastercard ?](#) » et « [Comment connaître le code PIN de ma carte Mastercard ?](#) ».

Si, au-delà du délai annoncé, vous n'avez toujours pas reçu votre carte et/ou votre code PIN, vous pouvez contacter notre support pour nous en informer.



Attention : dans ce cas, vous devrez impérativement joindre une photo de votre boîte aux lettres sur laquelle votre nom est visible, pour nous assurer que votre courrier puisse correctement vous être distribué.

8. Gérer les prélèvements reçus

L'IBAN de votre compte Olky peut être communiqué à vos créanciers afin d'y domicilier des prélèvements. Ces derniers sont automatiquement débités de votre compte Olky à date d'échéance, sous réserve d'un solde disponible suffisant sur votre compte.

En cas de besoin, nous vous invitons à découvrir notre vidéo de présentation « [Comment bloquer un créancier et/ou rejeter un SDD ?](#) ».

Vous pouvez gérer les autorisations données à un émetteur directement depuis votre Web Banking. Pour cela, rendez-vous dans la section « **Prélèvements reçus** ».

L'écran ci-dessous présente l'ensemble des émetteurs de prélèvements enregistrés sur votre compte. Un émetteur est identifié par :

- **[1] Son nom** (sa raison sociale)
- **[2] Son ICS** (identifiant Créancier SEPA)
- **[3] Son statut de créancier** : actif / inactif
- **[4] Sa RUM** (Référence Unique du Mandat)
- **[5] Un type de prélèvement** (CORE ou B2B)
- **[6] La récurrence du prélèvement** : ponctuel (OOF), récurrent (RCUR), ou premier d'un prélèvement récurrent (FRST).
- **[7] Un statut de mandat** : actif (« OUI ») / inactif (« NON »)

OT Olky Test

Liste des mandats SDD

Olky Test (TOUS)

Liste des mandats

Mandats de prélèvement SEPA associés à votre Compte Olky Pro

Effacer les filtres

Actions	Nom du créancier [1]	ICS [2]	Créancier actif [3]	RUM [4]	Type [5]	Récurrence [6]	Mandat actif [7]
...	ENGIE	FR03ZZ002381	OUI	OU66AZ37321-6541-456...	CORE	FRST	OUI
...	Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP)	FR46ZZ005002	NON	02699991DD86032	CORE	FRST	NON
...	ORANGE	FR18ZZ002305	OUI	EPCB2024681999999	CORE	RCUR	OUI

10 enregistrements par page

De 1 à 3 des 3 résultats trouvés

Pour chacune des lignes présentées, deux actions sont possibles, en cliquant sur le bouton d'action situé à gauche de la ligne concernée :

- **[1] Désactiver le créancier** : tous les futurs prélèvements émis par ce créancier (identifié par son ICS) seront automatiquement rejetés ;
- **[2] Désactiver le mandat** : tous les futurs prélèvements émis avec cette référence mandat (RUM) seront automatiquement rejetés. En revanche, les prélèvements émis par ce créancier avec d'autres références mandats (RUM) seront autorisés.

Actions	Nom du créancier	ICS	Créancier actif	RUM	Type	Recurrence	Mandat actif
... Désactiver le créancier 1 Désactiver le mandat 2	ENGIE	FR03ZZZ002381	OUI	OU66AZ37321-6541-456...	CORE	FRST	OUI

9. Services exclusivement liés au Compte Olky Pro



Réservés à un usage professionnel, les services présentés tout au long de ce point n°9 **ne s'appliquent pas au Compte Olky Particulier**.

9.1 Autoriser les prélèvements reçus B2B

Afin d'autoriser les prélèvements reçus au format B2B (inter-entreprise), vous devez **nous adresser une copie du mandat signé** (via notre plateforme de support) afin que les prélèvements B2B soient autorisés sur votre compte.



Seuls les IBAN « FR » sont compatibles avec les prélèvements émis au format B2B.

9.2 TPE physique (fixe, semi-mobile, mobile)

Il existe trois différents types de TPE (**Terminal de Paiement Electronique**) vous permettant de traiter les encaissements par carte bancaire de vos clients en point de vente (POS) :

- **TPE fixe** : connecté à votre box en Ethernet ou en wifi ; ne dispose pas de batterie et ne peut donc pas être déplacé
- **TPE semi-mobile** : la base est connectée à votre box en Ethernet ou en wifi ; le terminal dispose d'une batterie et communique avec sa base en Bluetooth. Ceci permet d'être mobile à l'intérieur d'un point de vente
- **TPE mobile** : le terminal est autonome et se connecte via un réseau de données GPRS vous permettant de traiter vos encaissements en mobilité

Pour commander un TPE, assurez-vous que le statut de votre compte soit « **Validé** » et contactez notre service client. Les TPE sont livrés configurés et prêts à l'emploi.

9.3 TPE virtuel

Le TPE virtuel est une interface de paiement dématérialisée qui vous permet de traiter l'encaissement par carte bancaire de vos clients.

Si vous souhaitez plus de renseignements, nous vous invitons à consulter [notre vidéo de présentation](#) dédiée.

Pour demander l'activation du TPE virtuel, assurez-vous que le statut de votre compte soit « **Validé** » et contactez notre service client.

9.4 VAD

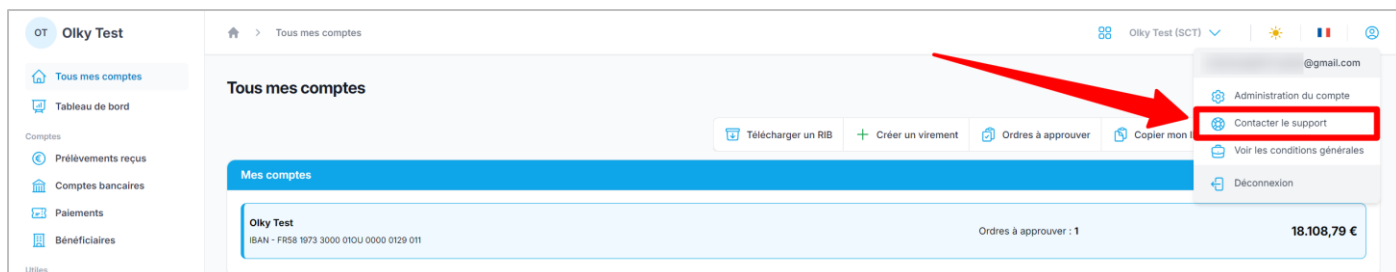
Un contrat VAD vous permet de traiter les encaissements par carte bancaire de vos clients à partir de votre site e-commerce. OlkyPay fournit uniquement un numéro de contrat VAD, il vous appartient de retenir la solution technique permettant de traiter vos encaissements e-commerce.

Pour demander l'attribution d'un numéro VAD, assurez-vous que le statut de votre compte soit « **Validé** », puis contactez notre service client.

9.5 Emission de prélèvements SDD

L'émission de prélèvements SDD (*Sepa Direct Debit*) vous permet de traiter les encaissements de vos clients dans le cadre d'une relation récurrente (par exemple la vente d'abonnements).

Pour demander l'activation du service SDD, assurez-vous que le statut de votre compte soit « **Validé** », puis rendez-vous dans votre espace « **Contacter le support** » :



Sur la page qui s'affiche, choisissez « **Services spécifiques (VAD, TPE, etc.)** » **[1]**, renseignez les champs obligatoires et cliquez sur « **Envoyer demande** ».

The screenshot shows the 'Formulaire de contact' page. The form includes the following fields:

- * Compte *: Olky Test (SCT)
- * Email *: @gmail.com
- * Nom *: Olky
- * Prenom *: Test
- * Téléphone *: 0612345678
- * Votre demande *: Bonjour, J'aimerais activer le service SDD sur mon compte, (...)
- Quelle est votre demande ? *: Services spécifiques (VAD, TPE, etc.) (highlighted with a red box and '1')
- Pièce jointe (png/jpg/jpeg/pdf | max 5Mo): Choisir un fichier / Aucun fichier choisi

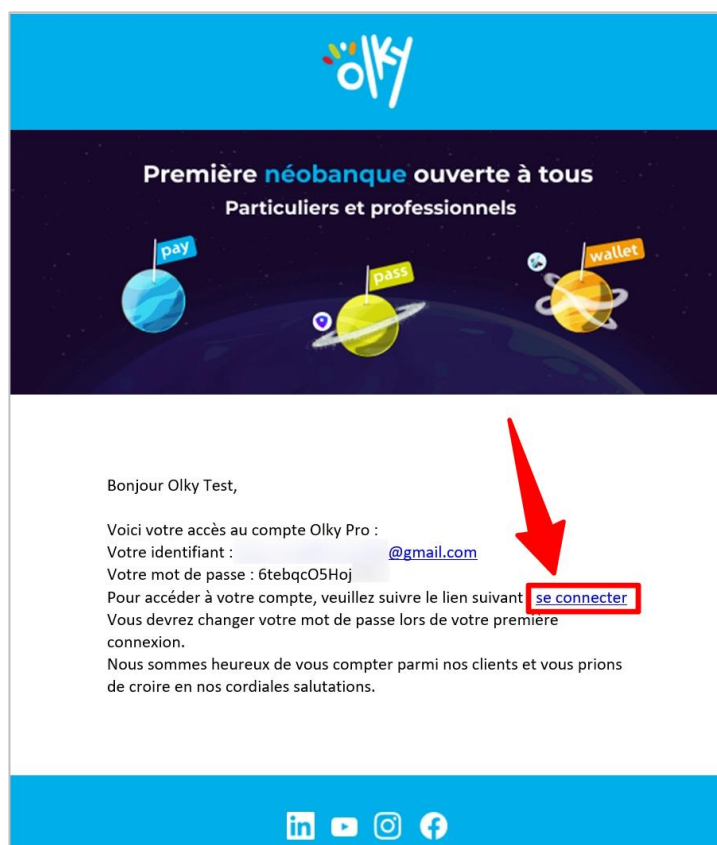
 At the bottom right, there is a green checkmark icon with the text 'Je ne suis pas un robot' and a red box labeled '2' around the 'Envoyer demande' button.

Section 3. Aide à la connexion

1. Votre première connexion au Web Banking

1.1 Réception de l'e-mail de première connexion

Après avoir souscrit à un **Compte Olky**, un e-mail vous est envoyé contenant votre identifiant (nom d'utilisateur) ainsi qu'un mot de passe temporaire. Cliquez sur « **Se connecter** ».



Saisissez votre adresse e-mail et le mot de passe temporaire reçu puis cliquez sur « **Connexion** » :

Image de la page de connexion Olky. Le header est gris avec le logo Olky pay. Le titre est 'Connectez-vous à votre compte'. Il y a deux champs de saisie : 'Nom d'utilisateur' (contenant @gmail.com) et 'Mot de passe' (contenant des points). Une flèche rouge pointe du texte 'Mot de passe reçu dans l'email précédent' vers le champ 'Mot de passe'. En bas, il y a des liens 'Changer de compte' et 'Mot de passe oublié ?', et un bouton 'Connexion' entouré d'une bordure rouge.

Nom d'utilisateur

@gmail.com

Mot de passe

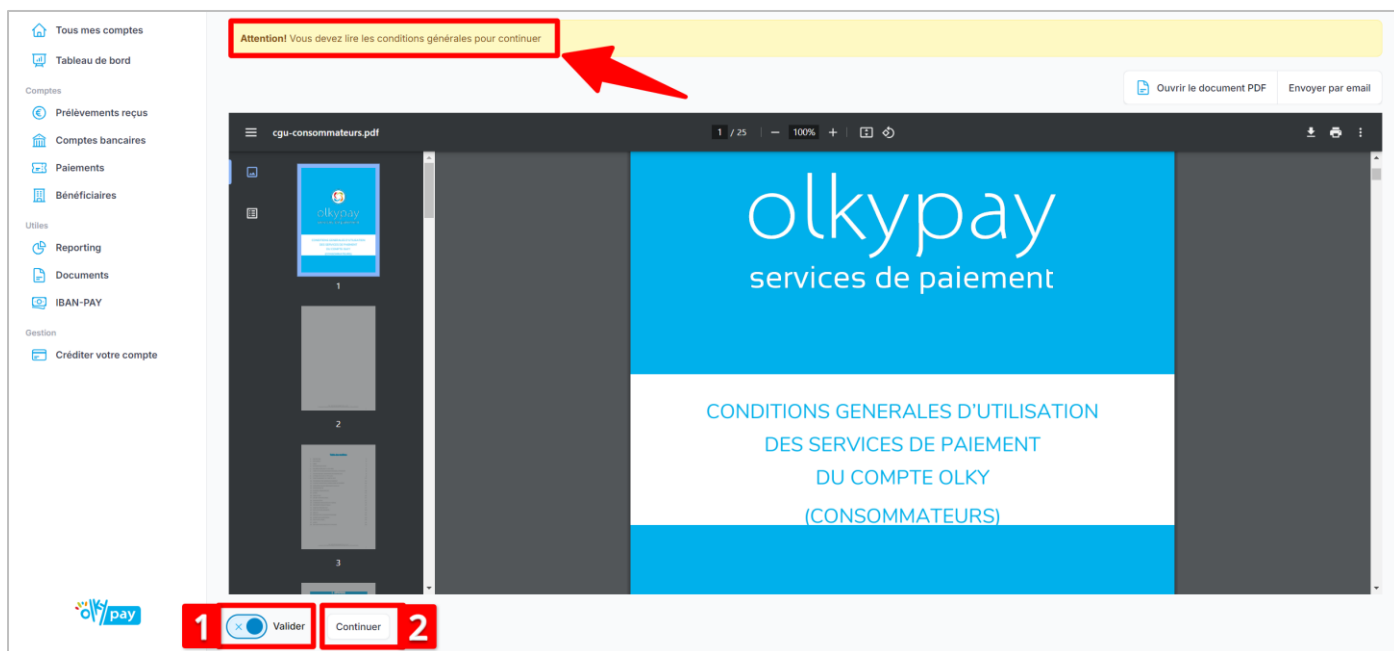
Mot de passe reçu dans l'email précédent

[Changer de compte](#) [Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

1.2. Approbation des CGU

Vous devez ensuite **lire et accepter les Conditions Générales d'Utilisation du Compte Olky**, en cliquant sur le bouton correspondant [1], puis sur « **Continuer** » [2] :



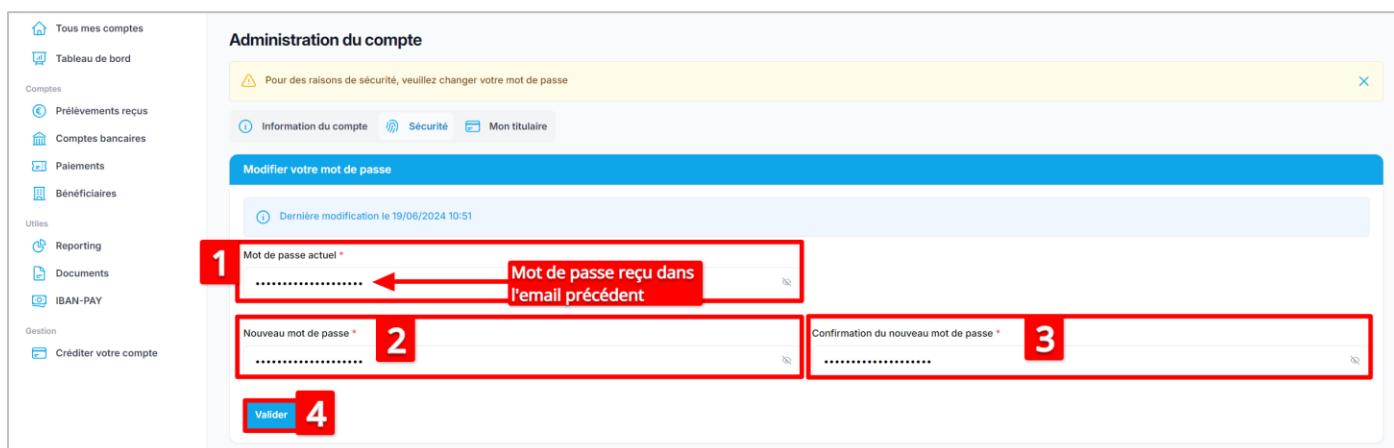
1.3. Initialisation de votre mot de passe

Vous devez ensuite créer votre mot de passe.

Attention, votre nouveau mot de passe doit contenir :

- Au moins 6 caractères
- Au moins un chiffre
- Au moins une lettre minuscule
- Au moins une lettre majuscule
- Au moins un caractère spécial

Pour commencer, renseignez votre mot de passe temporaire [1], puis saisissez votre mot de passe définitif [2], confirmez-le dans le champ dédié [3], puis cliquez sur « **Valider** » [4] :





Les critères de sécurité vous indiquent si votre mot de passe est suffisamment sécurisé. Tant que les 5 critères ne sont pas tous verts, vous ne pourrez pas passer à l'étape suivante :

2. L'authentification renforcée

Lors de votre première connexion, après avoir enregistré votre mot de passe définitif, il vous sera demandé d'activer au moins **une option d'authentification renforcée**.



Le mot de passe que j'ai défini ne suffit-il pas à protéger mon compte ?

Pour vous prémunir face aux risques de piratage, la deuxième directive sur les services de paiement (DSP2), entrée en vigueur le 13 janvier 2018, impose un dispositif d'authentification forte lorsqu'un titulaire de compte accède à son compte de paiement en ligne.

Deux possibilités d'authentification renforcée s'offrent à vous, nous vous les présentons ci-dessous :

2.1 L'authentification WebAuthn

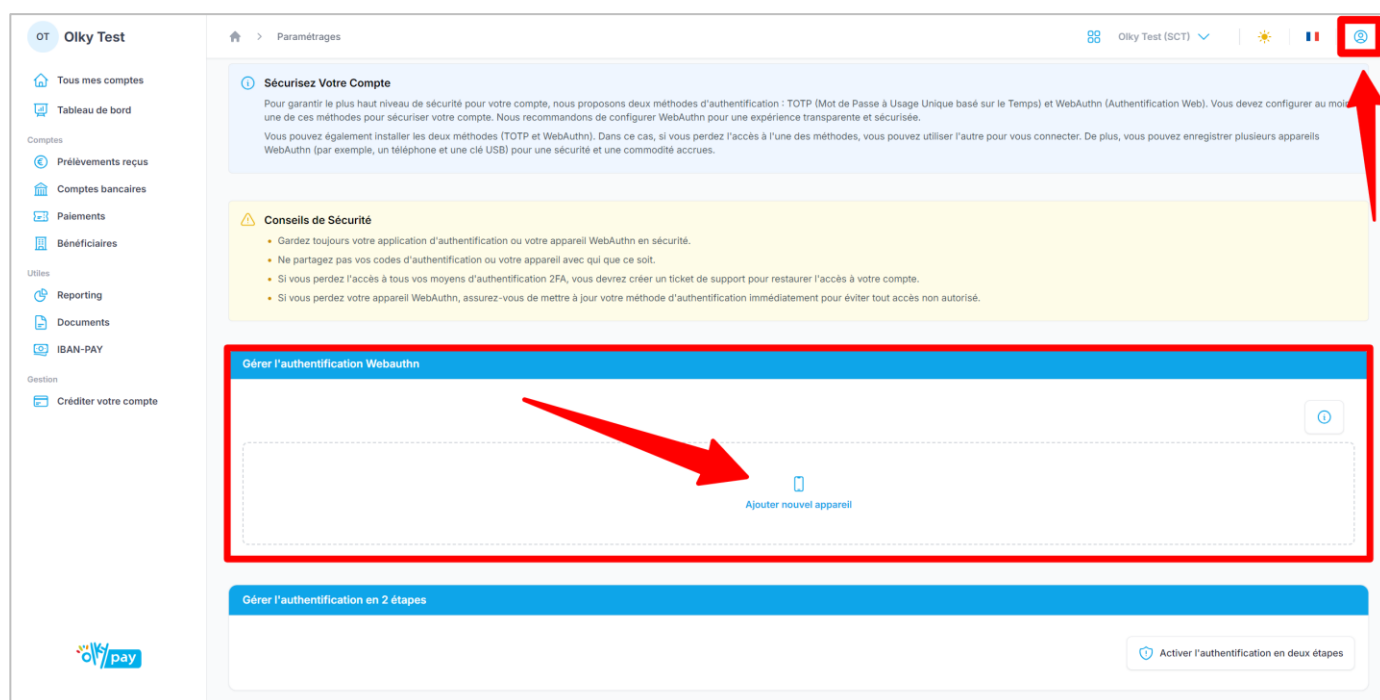
- *Qu'est-ce que le standard WebAuthn ?*

L'authentification avec WebAuthn constitue une nouvelle manière de se connecter sans avoir besoin de saisir de mot de passe ou de code quelconque, mais en utilisant les capacités de sécurité de vos appareils (telles que *Touch ID* pour la lecture d'empreintes digitales, ou encore *Face ID* pour la reconnaissance faciale). Cette méthode d'authentification se veut plus sûre et plus simple à utiliser que les mots de passe ou toute autre méthode actuelle d'authentification à deux facteurs.

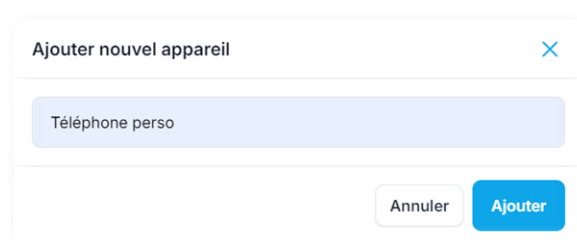
Nous recommandons de configurer WebAuthn pour vous garantir une expérience fluide et sécurisée.

Comment paramétrer WebAuthn sur mon compte Olky ?

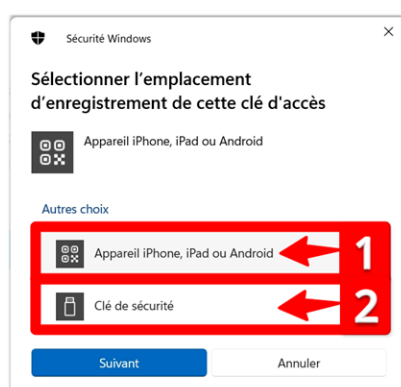
Depuis l'onglet « **Sécurité** » de votre compte Olky, sur lequel vous avez défini votre nouveau mot de passe, vous pouvez observer une fenêtre « **Gérer l'authentification WebAuthn** ». Cliquez sur le cadre « **Ajouter un nouvel appareil** » :

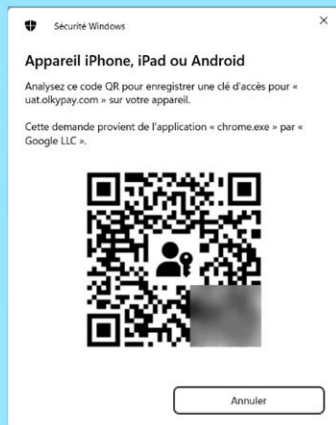


Il vous est alors demandé de donner un nom à l'appareil qui servira d'authentificateur. Par exemple, si vous comptez utiliser votre téléphone mobile comme clé d'accès, vous pouvez nommer l'appareil « **Téléphone perso** » :



Veuillez noter que vous pouvez utiliser deux types de supports comme clé d'accès : soit un appareil mobile (téléphone, tablette) [1], ou alors une clé USB sur laquelle un programme devra être installé (et que vous insérerez dans l'un des ports USB de votre machine à chaque connexion) [2].

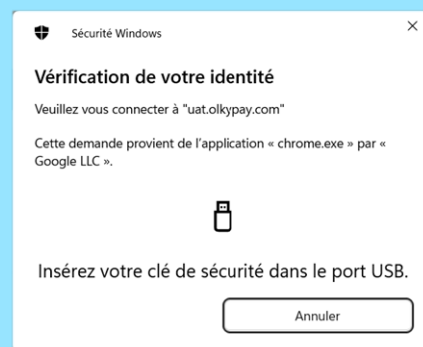




Si vous choisissez votre téléphone comme support

d'authentification, alors il vous sera demandé de scanner un QR code grâce à l'appareil photo de votre appareil. Cela suffit à paramétrer WebAuthn pour votre compte.

Si vous optez pour la clé USB comme support pour la clé d'accès, alors vous n'aurez qu'à insérer la clé USB dans un port USB de votre machine, et à autoriser l'installation du programme requis pour que la clé soit configurée.



Une fois votre authentification WebAuthn paramétrée, vous la retrouverez listée dans l'onglet « **Sécurité** » de votre compte, d'où vous pourrez la désactiver, ou bien ajouter d'autres clés d'identification si nécessaire.

OT Olky Test

Tous mes comptes

Tableau de bord

Comptes

Prélèvements reçus

Comptes bancaires

Paielements

Bénéficiaires

Utilites

Reporting

Documents

IBAN-PAY

Gestion

Créditer votre compte

Paramétrages

Securisez votre compte

Pour garantir le plus haut niveau de sécurité pour votre compte, nous proposons deux méthodes d'authentification : TOTP (Mot de Passe à Usage Unique basé sur le Temps) et WebAuthn (Authentification Web). Vous devez configurer au moins une de ces méthodes pour sécuriser votre compte. Nous recommandons de configurer WebAuthn pour une expérience transparente et sécurisée.

Vous pouvez également installer les deux méthodes (TOTP et WebAuthn). Dans ce cas, si vous perdez l'accès à l'une des méthodes, vous pouvez utiliser l'autre pour vous connecter. De plus, vous pouvez enregistrer plusieurs appareils WebAuthn (par exemple, un téléphone et une clé USB) pour une sécurité et une commodité accrues.

Conseils de Sécurité

- Gardez toujours votre application d'authentification ou votre appareil WebAuthn en sécurité.
- Ne partagez pas vos codes d'authentification ou votre appareil avec qui que ce soit.
- Si vous perdez l'accès à tous vos moyens d'authentification 2FA, vous devrez créer un ticket de support pour restaurer l'accès à votre compte.
- Si vous perdez votre appareil WebAuthn, assurez-vous de mettre à jour votre méthode d'authentification immédiatement pour éviter tout accès non autorisé.

Gérer l'authentification Webauthn

L'authentification Webauthn est actif pour ce compte.

+ Ajouter nouvel appareil

?

	Nom de l'appareil	Date d'activation	Domaine	Actif
Désactiver	Téléphone perso	20/06/2024 09:32:28	uat.olkipay.com	●

Gérer l'authentification en 2 étapes

Activer l'authentification en deux étapes

GROUPE OLKY

33

2.2 La double authentification (OTP)

- **Qu'est-ce qu'un code OTP ?**

Un OTP (« *One Time Password* ») est un code à usage unique généré automatiquement sur votre téléphone mobile permettant de sécuriser vos connexions à votre Web Banking.

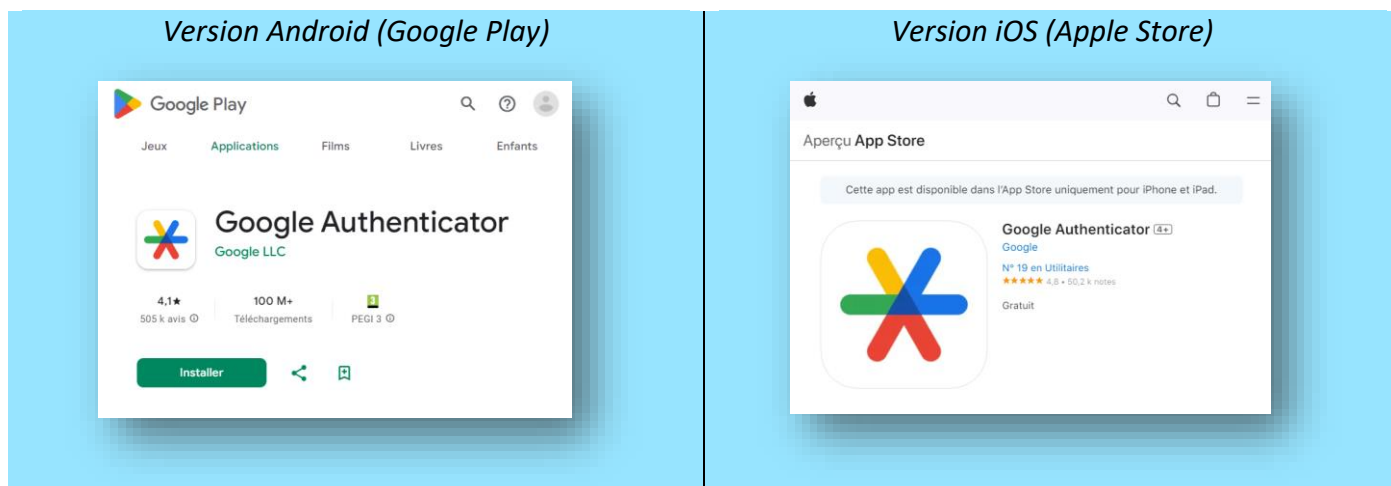
Conformément à la deuxième directive sur les services de paiement (DSP2), l'OTP est assimilé au facteur « Possession », par complémentarité au facteur « Connaissance » (votre mot de passe).

- **Comment activer la double authentification par OTP sur Olky ?**

Téléchargement de *Google Authenticator* sur votre smartphone

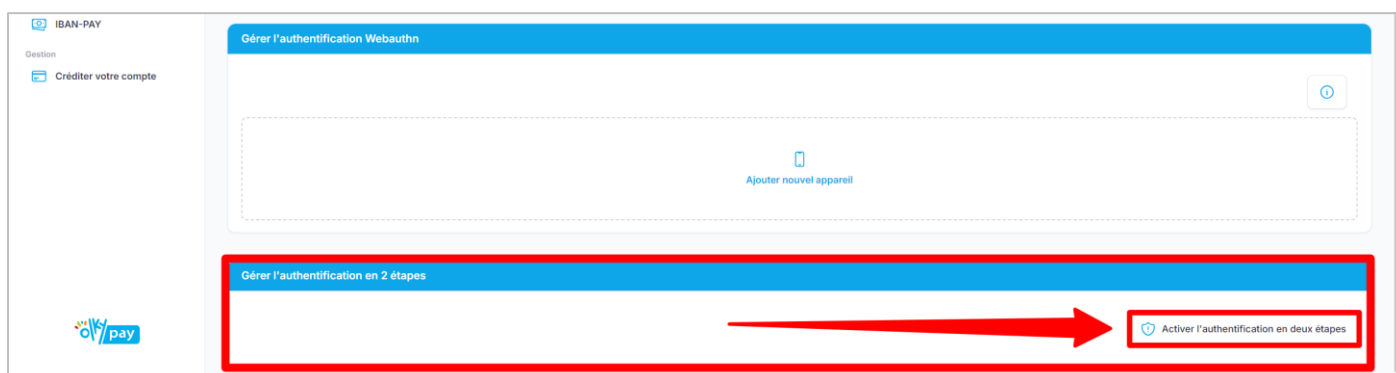
Tout d'abord, il vous sera nécessaire de télécharger une application sur votre smartphone capable de générer un code à usage unique (OTP).

Nous vous recommandons d'utiliser l'application **Google Authenticator**, disponible gratuitement sur iOS et sur Android.



Mémorisation du code secret

Ensuite, rendez-vous sur l'onglet « **Sécurité** » de votre compte Olky, où vous pouvez observer un cadre intitulé « **Gérer l'authentification en 2 étapes** ». Cliquez sur le bouton indiqué pour initier la démarche :



L'écran suivant vous présente deux éléments essentiels :

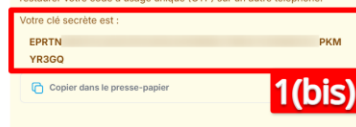
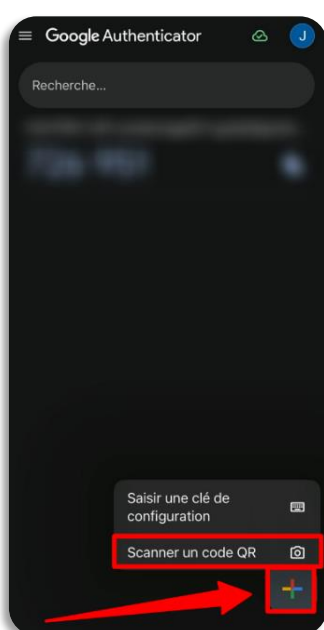
- **[1] Le QR code** qui va vous permettre de lier votre compte Olky à votre application d'OTP,
- **[2] Votre clé secrète** à conserver précieusement.



Si vous optez pour cette option de double authentification, **nous vous recommandons vivement de noter précieusement votre clé secrète [2]**. En effet, elle constitue votre unique moyen de lier un nouveau téléphone à votre Compte Olky si vous perdez accès à votre téléphone actuel.

Enregistrement de votre smartphone : scan du QR code.

Ouvrez l'application *Authenticator* sur votre smartphone et cliquez sur l'icône « + » en bas à droite de l'écran, puis sur « **Scanner un code QR** », qui aura pour effet de démarrer la fonction photo de votre téléphone. Il vous suffira donc de scanner, avec votre téléphone, le QR code affiché sur votre application Olky **[1]**. Un code à six chiffres apparaîtra alors sur votre application *Authenticator*, reportez ce code dans le champ dédié **[2]**, puis cliquez sur « **Confirmer** » **[3]** :





Sur l'application *Authenticator*, si vous ne souhaitez pas choisir l'option « **Scanner un code QR** », vous pouvez alternativement utiliser la fonction « **Saisir une clé de configuration** ». Vous serez alors invité à inscrire la clé secrète **[1-bis]** affichée sur l'écran de votre Compte Olky.

Félicitations, l'authentification à deux facteurs est désormais paramétrée pour votre compte. A chaque nouvelle connexion ou dès qu'une opération sur votre compte imposera une authentification, un OTP vous sera demandé, qu'il vous suffira d'aller chercher sur votre application *Authenticator* :

3. Se connecter à votre Web Banking

Une fois que vous avez [paramétré votre authentification renforcée](#), vous pouvez profiter de votre espace de Web Banking en vous connectant sur la page suivante : my.olky.eu.

Selon la méthode d'authentification renforcée pour laquelle vous avez opté, votre processus de connexion peut légèrement varier.

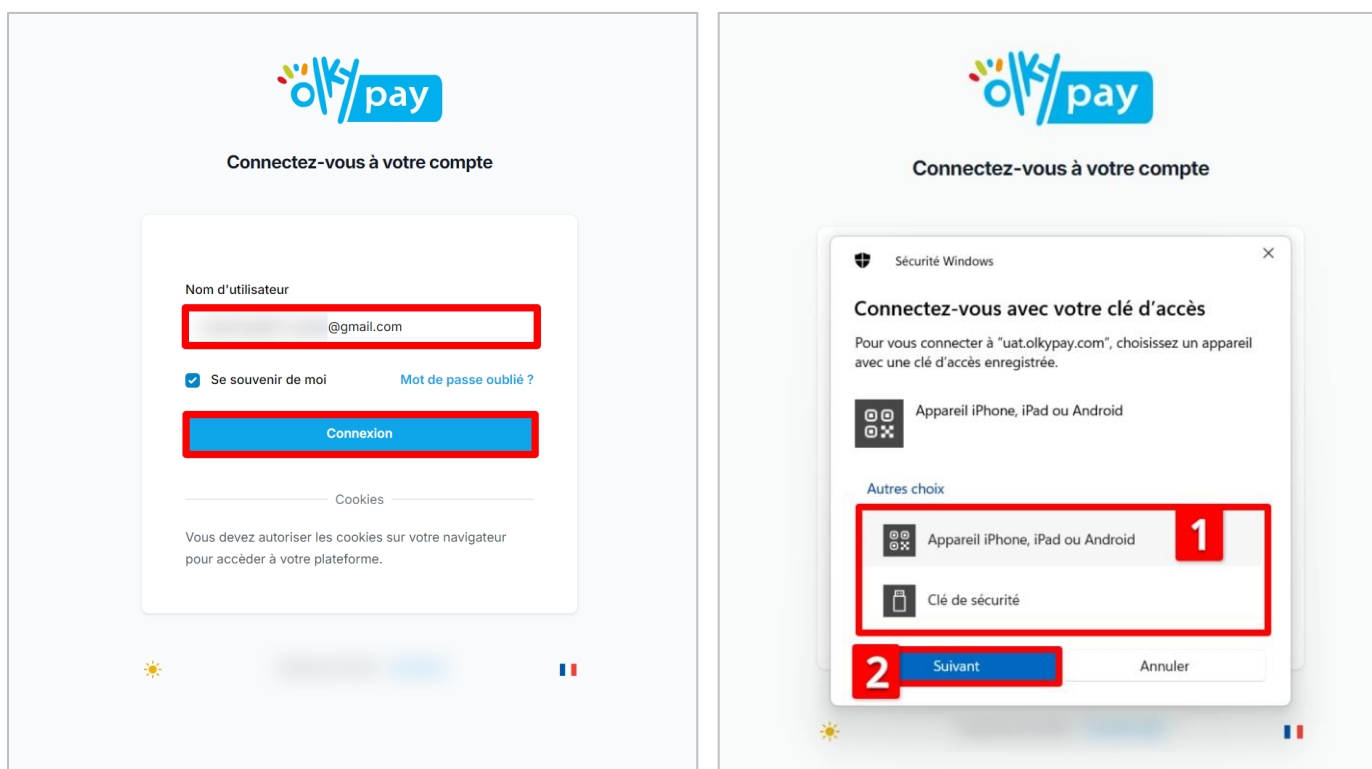
Veuillez noter que votre authentification renforcée pourra également vous être demandée pour valider certaines actions ou opérations sur votre espace de Web Banking.

3.1 Se connecter ou s'authentifier avec WebAuthn

Si vous avez activé WebAuthn pour votre compte Olky, la connexion à votre espace de Web Banking sera des plus simples : indiquez votre adresse e-mail dans le champ « **Nom d'utilisateur** » puis cliquez sur « **Connexion** ».

Votre ordinateur vous proposera immédiatement d'utiliser votre clé d'accès. Il vous suffit de confirmer le support de votre clé d'accès [1] et de cliquer sur « **Suivant** » [2].

Dans le cas où votre téléphone sert de clé d'accès, un QR code apparaîtra à l'écran, que vous serez invité à scanner avec l'appareil photo de votre téléphone. Si vous avez choisi une clé USB comme clé d'accès, il vous suffira de l'insérer dans l'un des ports USB de votre ordinateur.



3.2 Se connecter ou s'authentifier avec un OTP

Pour vous connecter avec un OTP, saisissez votre adresse e-mail dans le champ « **Nom d'utilisateur** » [1], puis votre mot de passe [2] et cliquez sur le bouton « **Connexion** » [3] :

L'écran suivant vous invitera à saisir votre code OTP, que vous retrouverez sur votre application *Authenticator* :

3.3. Principe de vigilance maximale

Quelle que soit la méthode d'authentification que vous avez choisie, elle ne sera pas efficace sans une certaine prudence de votre part. Pour protéger votre compte de toute tentative d'intrusion, veuillez garder en tête les règles suivantes :

- **Ne jamais fournir votre mot de passe, votre OTP ou votre numéro de carte** à un quelconque interlocuteur.

- **Si vous avez un doute sur la légitimité d'un email ou d'un appel**, mettez fin à votre échange et n'hésitez pas à nous contacter via notre [page de Support](#).



L'ensemble de nos recommandations et des bonnes pratiques à adopter pour faire face aux risques d'escroqueries sont consultables dans [notre article dédié à la sécurité](#).

4. J'ai changé mon téléphone, comment faire ?

Vous l'aurez compris, l'authentification renforcée permet une bien meilleure sécurisation de votre compte Olky. La seule limite que l'on pourrait trouver à cette méthode est qu'elle nécessite que vous ayez accès en permanence à votre téléphone mobile, qui vous sert de « clé de sécurité » pour accéder à vos services de Web Banking.

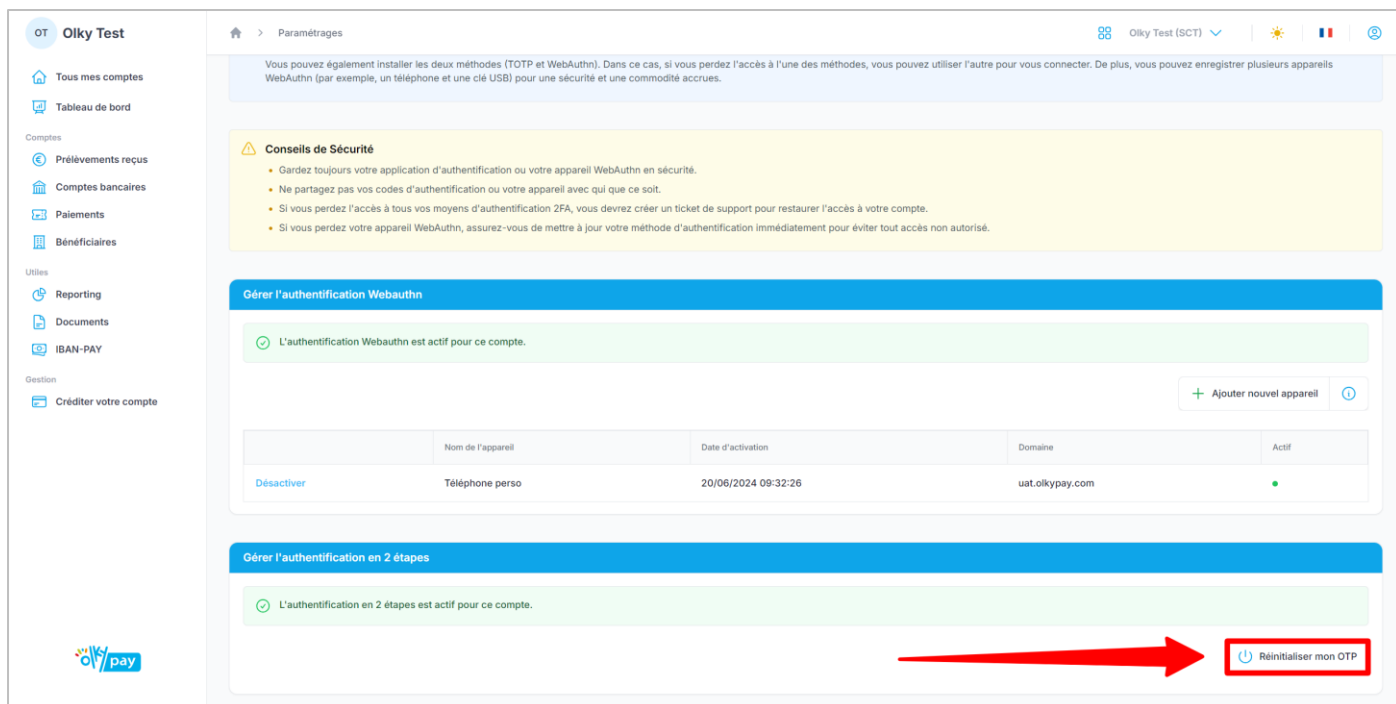
Mais alors, que se passe-t-il si vous venez à changer de téléphone, ou pire, si vous perdez votre appareil ?



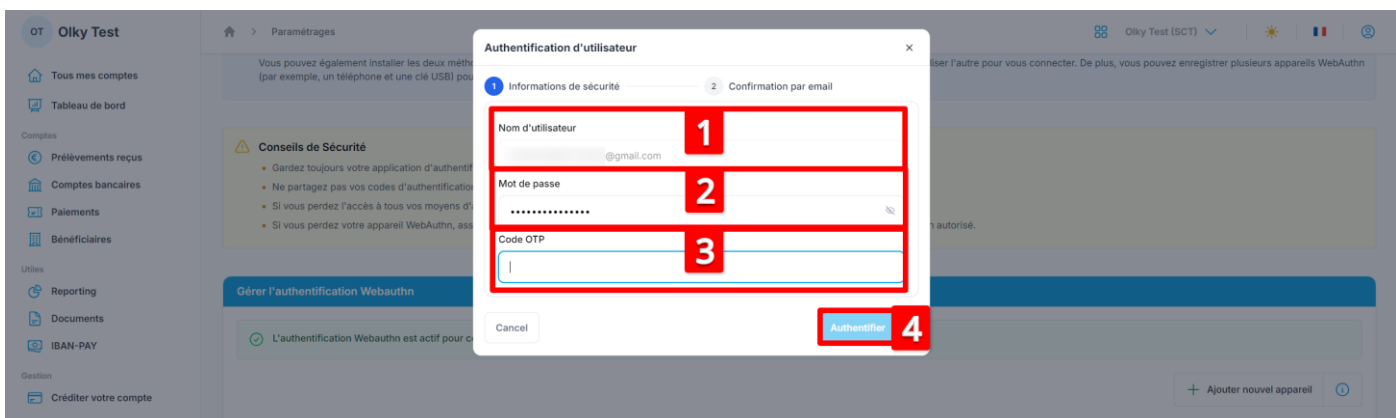
Bien que l'authentification avec WebAuthn soit plus fluide et plus simple à l'usage, nous vous recommandons tout de même de combiner les deux options d'authentification renforcée, pour la raison suivante : WebAuthn n'offre aucune solution de connexion alternative si vous veniez à perdre le téléphone qui vous sert de clé de connexion, alors que la méthode « OTP », avec la clé secrète que vous pouvez copier et réutiliser, vous servira d'option de secours en cas de perte de votre téléphone.

4.1 J'ai toujours accès à mon ancien téléphone

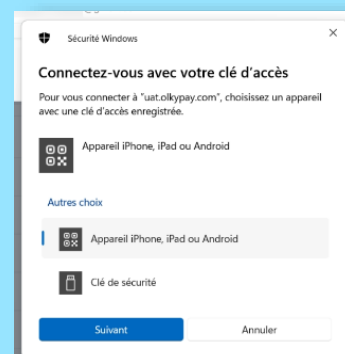
Il se peut que vous soyez amené à changer de téléphone, mais que vous ayez encore pleinement accès à votre ancien appareil. Dans ce cas, aucun problème : il vous suffit d'utiliser votre ancien téléphone pour activer l'option « **Réinitialiser mon OTP** » visible ci-dessous :



Suivez ensuite le processus d'authentification habituel impliquant la saisie de votre adresse e-mail [1], votre mot de passe [2], et le code OTP que vous retrouverez sur votre ancien téléphone [3], puis cliquez sur « **Authentifier** » [4] :



Si vous avez paramétré WebAuthn pour votre compte, votre clé d'accès vous sera demandée à la place de votre mot de passe.



Une fois votre Authentification en deux étapes (OTP) réinitialisée, il vous suffit de la paramétrer à nouveau avec votre nouveau téléphone, sur lequel vous aurez préalablement téléchargé l'application *Authenticator*.

Si besoin, nous vous invitons à consulter notre section dédiée dans ce document : « [Comment activer la double authentification par OTP sur Olky ?](#) »

Si vous souhaitez réinitialiser WebAuthn, la démarche est identique : cliquez sur « **Ajouter un nouvel appareil** » dans l'onglet « **Sécurité** » de votre compte Olky, en veillant à vous authentifier avec votre ancien téléphone afin de démarrer la procédure.

4.2 Je n'ai plus mon téléphone, mais j'ai conservé mon code de sécurité



Cette étape ne fonctionne que si vous avez activé l'authentification en deux étapes via OTP.

En effet, si WebAuthn est votre unique option d'identification, la perte de votre téléphone vous empêchera définitivement l'accès à votre compte, dans ce cas, veuillez consulter la section suivante : « [J'ai perdu mon téléphone et je n'ai pas de code secret](#) ».

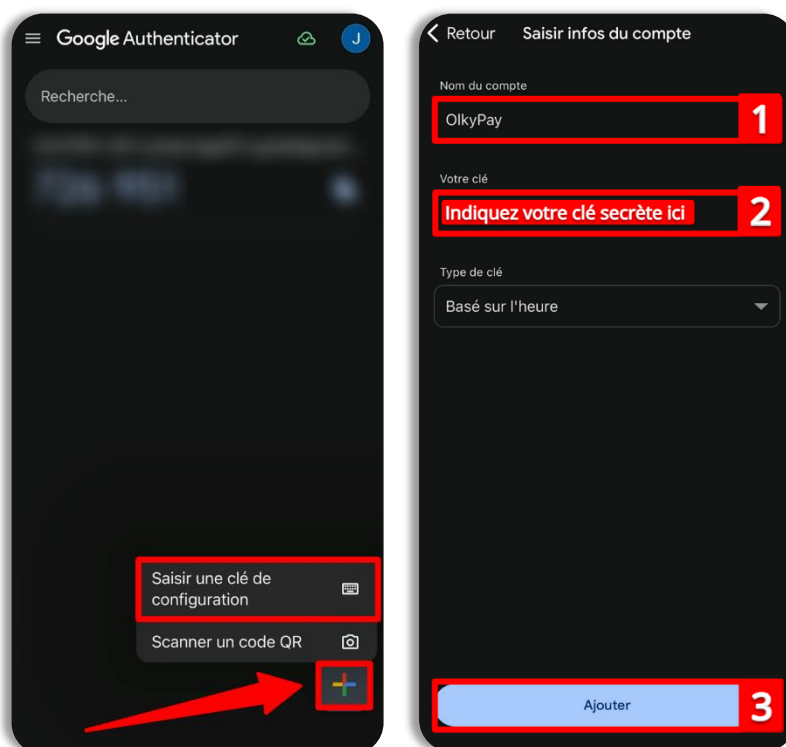
Si vous avez pris soin de noter votre code de sécurité (clé secrète) et que vous disposez d'un nouveau téléphone, il vous suffit alors de télécharger *Authenticator* sur votre nouveau smartphone, d'ouvrir l'application, et de cliquer sur « **Saisir une clé de configuration** ».

Sur l'écran suivant, indiquez un « **Nom de compte** » [1] (ce champ est purement indicatif, il vous servira à bien distinguer le code OTP de votre compte Olky, si d'autres codes OTP venaient à s'ajouter dans votre application *Authenticator* à l'avenir).

Dans le champ « **Votre clé** » [2], indiquez votre clé secrète qui vous permettra de relier votre nouveau téléphone à votre compte Olky.

Enfin, appuyez sur « **Valider** » [3].

Ainsi, l'application *Authenticator* sur votre nouveau téléphone vous fournira le code OTP nécessaire à votre authentification sur votre compte Olky.



4.3 J'ai perdu mon téléphone et je n'ai pas de code secret

Dans ce cas, prenez contact avec notre service client en vous rendant sur support.olkypay.com puis en choisissant « **Je suis déjà client** » ou « **J'ai déjà un IBAN** ». Sur le formulaire de contact qui vous est proposé, sélectionnez le thème « **Connexion Web Banking** » :

Pour rappel, votre IBAN peut facilement être retrouvé dans l'e-mail que nous vous avons adressé lors de votre inscription.

Formulaire de contact

Quelle est votre demande ?

- Connexion web-banking
- Connexion web-banking**
- Carte Mastercard
- Transmission mandats prélèvement B2B
- Services spécifiques (VAD,TPE, etc.)
- Fonctionnalités web-banking
- Processus d'ouverture de compte (KYC)
- Transmission de justificatifs sur opérations (KYT)



Attention : Vous devrez obligatoirement joindre à votre demande un selfie (une photo de vous) de grande qualité, tenant dans votre main **vos** **pièce d'identité**, ainsi qu'une **note manuscrite « Demande renouvellement code secret »** indiquant la date du jour et votre signature.



4.4 J'ai supprimé mon code OTP sur l'application, mais ce code m'est encore demandé lors de ma connexion, pourquoi ?

C'est tout à fait normal : la suppression du code sur votre smartphone n'entraîne pas la désactivation de l'authentification en deux étapes lors de la connexion à votre Compte Olky.

Cette double authentification est obligatoire et ne peut être désactivée (sauf si vous disposez d'une autre option d'authentification renforcée, à savoir WebAuthn).

Si vous avez par erreur supprimé votre code sur l'application *Authenticator*, reportez-vous à la section « [J'ai changé de téléphone, comment faire ?](#) » pour ajouter votre code OTP.

5. Mon adresse IP est bloquée

Si plusieurs tentatives de connexion erronées à votre compte Olky sont détectées sur votre machine, alors votre adresse IP sera automatiquement bloquée par mesure de sécurité, et l'écran suivant s'affichera sur votre navigateur.



Si vous observez cet écran mais que vous n'êtes pas à l'origine de ces tentatives de connexion, **contactez immédiatement notre service client pour nous en informer.**

Si, dans le cas contraire, vous êtes bien à l'origine du blocage du compte, deux options s'offrent à vous :

- Vous pouvez laisser le décompte d'une heure expirer et tenter de vous reconnecter ensuite (ou utiliser la fonction « **Mot de passe oublié** »)
- Vous pouvez contacter notre service client sans attendre la fin du décompte, en nous communiquant votre adresse IP et en demandant son déblocage immédiat.

Pour la deuxième option, prenez bien note de votre adresse IP (affichée à l'écran), et rendez-vous sur support.olkypay.com. Choisissez « **Je suis déjà client** » ou « **J'ai déjà un IBAN** » et sélectionnez le thème « **Connexion Web-banking** ».

Pour rappel, votre IBAN peut facilement être retrouvé dans l'e-mail que nous vous avons adressé lors de votre inscription.

Formulaire de contact

Quelle est votre demande ?

- Connexion web-banking
- Connexion web-banking**
- Carte Mastercard
- Transmission mandats prélèvement B2B
- Services spécifiques (VAD,TPE, etc.)
- Fonctionnalités web-banking
- Processus d'ouverture de compte (KYC)
- Transmission de justificatifs sur opérations (KYT)



N'oubliez pas de nous indiquer votre adresse IP dans votre message.