



airtel
money

PRÉVENTION À L'ATTENTION DES CLIENTS

Afin de vous garantir un usage du service **Airtel money** en toute quiétude, **Airtel Gabon** prie à l'ensemble de ses clients de suivre les consignes ci-dessous :

- 1** Si vous recevez un appel, vous demandant de saisir votre mot de passe **Airtel Money**, veuillez ne pas effectuer cette opération. **Votre mot de passe est confidentiel et ne doit jamais être partagé à un tiers.**
- 2** **Un seul numéro est utilisé par les services Airtel Gabon** pour contacter ses clients. Il s'agit du **111**. Si vous recevez un appel d'un autre numéro au nom d'**Airtel**, veuillez ne pas y donner suite.
- 3** Si vous recevez un appel d'un numéro se faisant passer pour un agent **Airtel**, d'un Ministère, d'une Fondation ou de toute autre entité, **veuillez ne pas y donner suite. Et veuillez le signaler auprès du Service clients d'Airtel Gabon.**
- 4** Pour faciliter les transactions **Airtel money**, **2 options** sont disponibles :
 - Par le menu **Airtel money** de votre téléphone en tapant ***150#** lancer l'appel **option 2**
 - Par le numéro court en tapant ***150*2*2*N°tel*Montant*Mot de passe #**. Si vous recevez un appel au nom d'**Airtel** ou d'une autre entité vous demandant de faire l'une de ces opérations, veuillez ne pas y donner suite.
- 5** Si vous recevez une demande de renvoi d'argent d'un inconnu, ne le faites pas. Veuillez toujours à vérifier votre solde en tapant ***150#**, **Option 6**. Et demander à votre interlocuteur de contacter le Service client.
- 6** Veuillez ne pas communiquer l'historique de vos transactions Airtel money. Ne pas donner une suite à un appel ou SMS vous demandant ces informations.
- 7** Aucun jeu concours entre Airtel et une Banque n'est organisée et ne requiert un envoi d'argent via votre compte **Airtel money**. Veuillez ne pas donner suite à un appel ou **SMS** demandant de le faire.
- 8** Aucune réinitialisation de votre carte SIM ou déblocage de votre compte **Airtel money** ne sont effectuées au téléphone. Ces opérations se font uniquement en agence et sur votre demande. Veuillez ne pas donner suite à un appel ou SMS vous demandant de les faire.

Par ailleurs, **Airtel Gabon** se réserve le droit de porter plainte contre X pour l'utilisation à des desseins d'arnaques et de fraudes de la dénomination sociale d'**Airtel Money**. Et encourage ses clients à lui communiquer tous les numéros les ayant contactés pour ces différentes raisons.

Notre assistance continue avec les services clients **111** et **150** ouverts de **8h à 20h** du lundi au dimanche et sur Facebook ou Twitter et sur le lien <https://www.airtel.ga/>

LA DIRECTION