

# E-CONSULTING

Questions fréquemment posées et recommandations pour l'utilisation d'e-consulting.

## Digipass: Frequently Asked Questions (Questions fréquemment posées)

- **Qui dois-je contacter en cas de problèmes ?**

En cas de problèmes, vous contactez notre Internet Helpdesk par e-mail ([be.helpdesk@be.abnamro.be](mailto:be.helpdesk@be.abnamro.be)) ou au numéro +32 (0) 9/242 22 49, tous les jours ouvrables de 9 à 17h. Veuillez dans ce cas avoir à chaque fois votre Digipass à portée de la main.

- **Que dois-je faire en cas de perte de mon Digipass ?**

Si vous avez perdu votre Digipass, prenez alors contact au plus vite avec l'Internet Helpdesk pour bloquer votre Digipass.

En cas de changement suite à une perte, le coût d'un nouveau Digipass vous sera porté en compte (voir dépliant tarifaire ABN AMRO Private Banking).

- **Mon Digipass ne fonctionne plus.**

Votre Digipass ne contient aucun élément que vous pouvez changer seul (la batterie non plus). Si votre Digipass ne fonctionne plus, nous vous demandons de prendre contact avec votre Banquier Privé afin de venir à l'agence pour échanger votre ancien Digipass pour un nouveau.

- **Mon Digipass affiche "Battery Low".**

Veillez vous rendre dans votre agence pour remettre votre Digipass et le remplacer par un nouvel exemplaire. Après la première mention de "Battery Low", vous pouvez encore utiliser votre Digipass actuel pendant environ 14 jours.

- **J'ai oublié mon code PIN ou User ID.**

Si vous avez oublié votre code PIN ou User ID, prenez alors contact avec votre Banquier Privé.

- **Mon Digipass est bloqué.**

Contactez votre agence pour fixer un rendez-vous. N'oubliez pas d'apporter votre Digipass afin de le débloquent sur place.

- **En cas de modification de mon code PIN, je reçois la mention “Insecure”.**

La mention “Insecure” sur votre Digipass signale que le code Pin que vous avez choisi se compose d’une combinaison de chiffres trop simple ou que vous avez déjà utilisé cette combinaison antérieurement.

## Internet & Digipass: Recommandations

- **Ne notez jamais votre User ID sur votre Digipass.**

Ne mentionnez pas votre User ID ou code PIN sur votre Digipass. Pour votre sécurité et discrétion, nous avons par ailleurs choisi de ne mentionner aucun logo sur votre Digipass.

- **Ne donnez jamais un OTP (One Time Password) par téléphone.**

ABN AMRO Private Banking ne vous demandera jamais de générer et/ou de donner un OTP par téléphone, e-mail ou fax. Veuillez prévenir Internet Helpdesk si quelqu’un vous demande quand-même de faire ceci.

- **Votre code PIN est personnel.**

Ne donnez jamais votre code PIN de votre Digipass à des tiers. Votre code Pin est personnel et lié à votre Digipass personnel.

- **Comment conserver au mieux mon Digipass ?**

Nous vous conseillons de ne pas conserver votre Digipass à des températures froides ou chaudes extrêmes car ceci raccourcira considérablement la durée de vie de votre Digipass.

- **Puis-je consulter “e-consulting” via un PC public ?**

La consultation de votre portefeuille sur un PC public est possible. Nous ne le conseillons pas du tout. Si vous deviez pour certaines raisons quand même consulter e-consulting via un PC public, vous devez alors toujours terminer votre consultation via se déconnecter. Veuillez vérifier de ne pas laisser des copies en excel sur le pc public. Voir également la question suivante.

- **Comment protéger mon PC ?**

Veillez à ce que votre PC soit équipé d’un logiciel de protection actuel avec au minimum une fonctionnalité Antivirus. Protégez votre connexion internet à haut débit avec un routeur/modem avec firewall intégré. Procédez aux updates de votre système d’exploitation sur base régulière. Utilisez à chaque fois la dernière version de votre logiciel de navigation et procédez aussi aux updates éventuels.

- **Vérifiez à chaque fois l’authenticité du site web.**

Contrôlez, après l’entrée en communication avec le système, si l’URL est correct:

<https://online.privatebanking.abnamro.be> est mentionné et si le petit cadenas (= connexion sécurisée) est là. Si vous travaillez avec Internet Explorer v8, la barre URL s’affichera en vert.

## Digipass ABC

- User ID: votre nom d'utilisateur dans nos systèmes
- OTP: One Time Password (mot de passe unique variable)
- Digipass: appareil pour générer un OTP à chaque connexion

## Internet Security

- **Veillez à ce que votre PC soit protégé avec un programme antivirus, firewall, software updates.**  
Veillez à ce que votre PC soit équipé d'un logiciel de protection actuel avec au minimum une fonctionnalité Antivirus. Protégez votre connexion internet à haut débit avec un routeur/modem avec firewall intégré. Procédez aux updates de votre système d'exploitation sur base régulière. Utilisez à chaque fois la dernière version de votre logiciel de navigation et procédez aussi aux updates éventuels.
- **Contrôlez l'authenticité du site web.**  
Contrôlez, après l'entrée en communication avec le système, si l'URL est correct:  
<https://online.privatebanking.abnamro.be> est mentionné et si le petit cadenas (= connexion sécurisée) est là. Si vous travaillez avec Internet Explorer v8, la barre URL s'affichera en vert.
- **Ne donnez aucune information par téléphone, e-mail ou fax.**  
ABN AMRO Private Banking ne vous demandera jamais de générer et/ou de donner un OTP par téléphone, e-mail ou fax. Veuillez prévenir Internet Helpdesk si quelqu'un vous demande quand-même de faire ceci. Ne transmettez en aucun cas un OTP.
- **Fermez votre session en vous déconnectant.**  
A la fin de votre consultation, fermez à chaque fois votre session en cliquant sur 'se déconnecter'.