

Digipass: Frequently Asked Questions (Veel gestelde vragen)

- **Wie contacteer ik bij problemen?**

Bij problemen contacteert u de Internet Helpdesk via mail (helpdesk@sgpriv.be) of op het nummer 09/242 22 49, op werkdagen van 9 en 17 uur. Gelieve in dat geval telkens uw Digipass bij de hand te hebben.

- **Wat doe ik bij verlies van mijn Digipass?**

Indien u uw Digipass kwijt bent, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Internet Helpdesk om uw Digipass te blokkeren.

Bij vervanging ingeval van verlies zal u de kostprijs van een nieuwe Digipass aangerekend worden (zie tarievenfolder Société Générale Private Banking).

- **Mijn Digipass werkt niet meer.**

Uw Digipass bevat geen onderdelen die u zelf kan vervangen (ook de batterij niet). Indien uw Digipass niet meer werkt, vragen wij u contact op te nemen met uw relatiebeheerder om in het agentschap uw oude in te ruilen voor een nieuwe.

- **Mijn Digipass toont “Battery Low”.**

Ga langs bij uw agentschap om uw Digipass in te leveren en te vervangen door een nieuw exemplaar. Na de eerste melding van “Battery Low” kunt u nog ongeveer 14 dagen gebruik maken van uw huidige Digipass.

- **Ik ben mijn pincode of User ID vergeten.**

Indien u uw User ID of pincode vergeten bent, neem dan contact op met uw relatiebeheerder.

- **Mijn Digipass is geblokkeerd.**

Contacteer uw agentschap voor een afspraak. Vergeet niet uw Digipass mee te brengen om deze ter plaatse te deblokken.

- **Bij het wijzigen van mijn pincode krijg ik de melding “Insecure”.**

De melding “Insecure” op uw Digipass geeft aan dat de door u gekozen pincode uit een te eenvoudige cijfercombinatie bestaat of u deze combinatie reeds eerder heeft gebruikt.

Internet & Digipass: Aanbevelingen

- **Noteer nooit uw User ID op uw Digipass.**

Vermeld uw User ID of pincode niet op uw Digipass. Voor uw veiligheid en discretie hebben wij ervoor gekozen om geen logo te vermelden op uw Digipass.

- **Geef nooit een OTP (One Time Password) door via de telefoon.**

U zult nooit door Société Générale Private Banking gevraagd worden per telefoon, e-mail of fax een OTP te genereren en/of door te geven.

Gelieve de Internet Helpdesk te verwittigen indien iemand u toch zou vragen dit te doen.

- **Uw pincode is persoonlijk.**

Geef nooit de pincode van uw Digipass door aan derden. Uw pincode is persoonlijk en gebonden aan uw persoonlijke Digipass.

- **Hoe bewaar ik mijn Digipass het best?**

Wij raden u aan uw Digipass niet bij extreem koude of warme temperaturen te bewaren, omdat dit de levensduur van uw Digipass aanzienlijk verkort.

- **Kan ik “e-consulting” consulteren via een openbare pc?**

Het consulteren van uw portefeuille op een openbare pc is mogelijk. Wij raden dit echter af. Mocht u wegens omstandigheden toch e-consulting via een openbare pc consulteren, beëindig dan uw raadpleging steeds via logout. U moet er zich eveneens van vergewissen dat eventuele kopieën naar Excel niet op de publieke pc achterblijven. Zie eveneens volgende vraag.

- **Hoe beveilig ik mijn pc?**

Zorg dat uw pc uitgerust is met een bijgewerkte security software met minimum antivirus functionaliteit. Bescherm uw breedbandverbinding met een router/modem met ingebouwde firewall. Pas de updates van uw besturingssysteem op regelmatige basis toe. Gebruik telkens de laatste versie van uw browser en pas ook eventuele updates toe.

- **Controleer telkens de echtheid van de website.**

Controleer na het inloggen of de URL begint met <https://online.privatebanking.societegenerale.be/> en dat het hangslotje (=beveiligde connectie) aanwezig is. Indien u met Internet Explorer v8 werkt dan zal de URL balk groen kleuren.

Digipass ABC

- User ID: uw gebruikersnaam in onze systemen
- OTP: One Time Password (eenmalig dynamisch paswoord)
- Digipass: toestel om bij elke aanmelding een OTP te generen

Internet: Security

- **Zorg dat uw pc goed beveiligd is: Antivirus programma, firewall, software updates.**

Zorg dat uw pc uitgerust is met een actuele security software met minimum Antivirus functionaliteit. Bescherm uw breedbandverbinding met een router/modem met ingebouwde firewall. Pas de updates van uw besturingssysteem op regelmatige basis toe. Gebruik telkens de laatste versie van uw browser en pas ook eventuele updates toe.

- **Controleer de echtheid van de website.**

Controleer na het inloggen of de URL begint met <https://online.privatebanking.societegenerale.be/> en dat het hangslotje (=beveiligde connectie) aanwezig is. Indien u met Internet Explorer v8 werkt dan zal de URL balk groen kleuren.

- **Geef geen informatie door via telefoon, e-mail of fax.**

U zult nooit door Société Générale Private Banking gevraagd worden per telefoon, e-mail of fax een OTP te genereren en door te geven.

Gelieve de Internet Helpdesk te verwittigen indien iemand u zou vragen dit te doen. Geef in elk geval nooit een OTP door.

- **Sluit uw sessie af door u af te melden.**

Op het einde van uw consultatie sluit u telkens uw sessie af door op logout te klikken.