

FOIRE AUX QUESTIONS PRIVATE E-BANKING

_GÉNÉRALITÉS

Qui dois-je appeler en cas de problèmes de connexion ou de navigation sur le site Private e-Banking ?

Vous pouvez contacter le Helpdesk qui est à votre écoute de 8h00 à 18h00, et ce, du lundi au vendredi. Son numéro est le (352) 47.93.11.5555.

Que faire si mon accès est refusé ?

Nous vous invitons à relever le message d'erreur et à contacter le Helpdesk qui est à votre écoute de 8h00 à 18h00, et ce, du lundi au vendredi. Son numéro est le (352) 47.93.11.5555.

_FONCTIONNALITÉS

Les animations du site ne sont pas visibles, que faire ?

Nos animations sont réalisées via l'application Adobe Flash Player. Vous pouvez installer gratuitement via le site www.adobe.com cet applicatif afin de visualiser nos animations.

Les documents mis à disposition au format PDF ne sont pas accessibles, que faire ?

Vous devez installer l'applicatif Adobe Reader via le site www.adobe.com. Cet applicatif est gratuit.

_TECHNIQUE

Quelle est la configuration minimale requise pour se connecter au site internet ?

- *Versions du navigateur :*
 - Internet Explorer 6 (ou supérieur)
 - Firefox 1.5 (ou supérieur)
 - Safari 2.04 (ou supérieur)
- *Résolution d'écran recommandée :* 1024 * 768

Le Javascript et les cookies doivent être activés (ces valeurs sont activées par défaut). Dans le cadre d'un environnement professionnel, certaines restrictions peuvent empêcher le fonctionnement normal de notre site. Nous vous invitons dans ce cas à contacter votre administrateur informatique. En cas de difficultés à modifier ces paramètres dans le cadre privé, vous pouvez contacter votre revendeur.

_SÉCURITÉ

Puis-je choisir mon identifiant et mon mot de passe ?

SGBT Luxembourg vous communique un identifiant qui est invariable et un mot de passe modifiable. Lors de votre première connexion, vous devez vous identifier avec le mot de passe que vous avez reçu. C'est à ce moment que nous vous invitons à saisir le mot de passe de votre choix, que vous utiliserez lors des connexions suivantes. Par la suite, vous pouvez changer votre mot de passe à tout moment en cliquant sur le lien "Mot de passe" en haut à droite sur chacune des pages. Le mot de passe doit contenir 4 à 8 caractères dont au moins 1 minuscule, 1 majuscule et 1 chiffre.

Y a-t-il un risque d'attaque par des virus du type « cheval de Troie, phishing,... » sur le site Private e-Banking ?

L'utilisation d'un Digipass (qui génère un code dynamique valable quelques dizaines de secondes) associée aux procédures de sécurité appliquées à notre site vous protège notamment des attaques suivantes :

- le phishing
- le pharming
- le social engineering
- les chevaux de Troie

Une fois les informations d'authentification récupérées, les pirates peuvent les réutiliser pour réaliser des opérations frauduleuses.

A chaque transaction, la confirmation faite au moyen du Digipass vous protège contre les attaques les plus courantes.

Quelles sont les protections mises en place par SGBT Luxembourg ?

Plusieurs systèmes de protection à différents niveaux ont été mis en place pour sécuriser l'accès au site.

- Connexion sécurisée :

Pour assurer la confidentialité des échanges, toutes les communications entre la partie privée du site internet et le client sont cryptées grâce à la technologie standard SSL (Secure Socket Layer) avec une clé de cryptage de 128 bits.

Il est possible de vérifier le bon fonctionnement de ce cryptage grâce à la présence d'un petit cadenas affiché en bas à droite de votre navigateur . L'adresse à laquelle vous vous connectez doit également commencer par https.

- Certificat :

La partie privée du site internet est protégée par un certificat émis par Verisign. Ce certificat permet aux clients de s'assurer qu'ils consultent le site de la SGBT Luxembourg et non un site factice.

- Authentification forte :

Pour l'identification des clients, SGBT Luxembourg a opté pour un système d'authentification forte, basé sur un élément connu (mot de passe) et sur un élément possédé (Digipass).

Le Digipass génère un mot de passe dynamique qui ne peut être utilisé qu'une seule fois. Ainsi, même si un pirate capture ces informations d'authentification, il ne pourra pas les réutiliser pour s'authentifier en lieu et place du client. Il devra nécessairement disposer du Digipass.

De plus, pour confirmer toute transaction ou message, le système vous demandera de ressaisir votre mot de passe ainsi que le code affiché par votre Digipass.

- Déconnexion automatique (time-out) :

Pour votre sécurité, après quinze minutes sans utilisation, vous serez déconnecté. Ainsi, personne ne pourra utiliser votre accès à votre place si vous vous absentez sans vous être préalablement déconnecté. Pour vous reconnecter, vous devez saisir votre code utilisateur, votre mot de passe et votre code Digipass.

A savoir :

SGBT Luxembourg ne demande jamais à ses clients par email de mettre à jour leurs informations personnelles.

Vous pouvez donc considérer comme suspect tout email non sollicité et prétendument envoyé par SGBT Luxembourg, qui demande des informations personnelles et/ou d'authentification.

Si vous recevez un tel email, merci de ne pas y répondre et de contacter le Helpdesk.

D'autre part, SGBT Luxembourg recommande à ses clients de saisir eux-mêmes l'adresse www.sgbt.lu dans leur navigateur, et de ne pas suivre un lien hypertexte contenu dans un email ou sur un site internet.

Que dois-je faire pour utiliser le site internet en toute sécurité ?

- Votre mot de passe doit rester secret. Mémorisez-le, ne le notez pas et ne le communiquez à personne
- Ne donnez jamais votre mot de passe par email ou par téléphone,
- Lorsque vous souhaitez quitter le site internet, pour clôturer proprement votre session, cliquez sur le bouton « déconnexion »
- Conservez votre Digipass dans un endroit sûr, connu uniquement de vous

L'utilisation des cookies est-elle dangereuse pour la sécurité de mon ordinateur ?

Non, au contraire, elle est fondamentale pour protéger la confidentialité de votre accès à notre site. Les cookies permettent à notre serveur Internet de s'assurer que seul votre ordinateur se connecte avec votre identifiant (unicité de la paire identifiant utilisateur / ordinateur). Ils sont un élément essentiel du dispositif de confidentialité mis en œuvre sur notre site. Les cookies que nous utilisons ne sont pas sauvegardés sur votre ordinateur. Ils restent en mémoire durant tout le temps où vous consultez le site, mais sont effacés dès que vous cliquez sur le bouton "déconnexion" (cookies de session), afin que votre ordinateur ne retienne pas trace de votre communication avec notre site.

Que faire en cas de perte de mon mot de passe ou de mon Digipass ?

Dans les deux cas, vous devez contacter le Helpdesk qui est à votre écoute de 8h30 à 17h30, et ce, du lundi au vendredi. Son numéro est le (352) 47.93.11.5555.