

# FAQ MyPLDW Clients

## ❖ Identification & connexion

- *Que faire si j'ai oublié mon mot de passe/code pin ?*
- *Que faire si j'ai perdu mon numéro d'utilisateur ?*
- *Je crains que mes identifiants ne soient plus confidentiels. Que faire ?*
- *Puis-je accéder à mon Espace Privé hors ligne ?*
- *Pourquoi n'ai-je pas reçu de Smartcard qui me permettrait d'accéder à l'application MyPLDW ?*
- *Je disposais précédemment d'un accès internet à vos services, mais je n'ai pas reçu ma Smartcard ainsi que mes identifiants. Que faire ?*
- *Puis-je changer mon code PIN depuis mon ordinateur, ma tablette ou mon smartphone ?*
- *Où puis-je trouver mes codes de connexion ?*
- *Comment puis-je me connecter à l'application MyPLDW ?*

## ❖ Smartcard

- *Que faire si j'ai perdu ma Smartcard ?*
- *Un autre utilisateur peut-il utiliser ma Smartcard ?*
- *Que faire avec la carte 'spécimen' que j'ai reçue ?*

## ❖ Sécurité

- *N'y a-t-il pas de risque que quelqu'un d'autre lise les messages que j'échange avec mon banquier privé ?*
- *Le service de consultation de compte en ligne est-il sécurisé ?*
- *Je voudrais imprimer le rapport d'un de mes portefeuilles sur l'application, mais je crains que celui-ci ne m'assure pas une confidentialité satisfaisante. Que puis-je faire ?*
- *Puis-je bloquer l'accès à certaines fonctionnalités de l'application à de tierces personnes ?*
- *Par le passé, j'ai donné mes codes de connexion à une autre personne, mais je souhaite à présent lui bloquer l'accès à mes comptes. Comment faire ?*

## ❖ Fonctionnalités de l'application

- *Je suis mandaté pour gérer un ou plusieurs portefeuilles de tierces personnes. Puis-je les ajouter à mon compte MyPLDW ?*
- *Tous mes portefeuilles ne sont pas recensés sur l'application. Est-ce normal ?*
- *Pourrais-je toujours consulter mes historiques après le passage à la nouvelle application MyPLDW ?*
- *Je désire consulter un mouvement spécifique qui date d'avant le passage à la nouvelle application MyPLDW. A qui dois-je m'adresser ?*
- *Puis-je imprimer mes relevés de comptes depuis mon nouvel Espace Client ?*
- *Pourquoi ma banque me propose-t-elle de passer en « 100% digital » ?*
- *Suis-je obligé d'opter pour une solution « 100% digitale » pour obtenir une Smartcard et l'accès à MyPLDW ?*
- *Je ne veux plus recevoir de relevés papier, et passer en 100% digital. Comment dois-je m'y prendre ?*
- *Puis-je passer des transactions sur le site internet ou l'application mobile de MyPLDW ?*
- *Est-il possible de télécharger simultanément plusieurs documents ?*
- *Je ne vois aucun document dans la section « E-documents ». Pourquoi ?*
- *A quoi sert l'outil messagerie au sein de l'application MyPLDW ?*
- *Je n'arrive pas à joindre de fichier à mes messages dans l'application MyPLDW. Comment faire ?*

## ❖ Mes actifs

- *Pourquoi mes actifs sont-ils valorisés différemment que sur l'ancienne plateforme ?*
- *Avec le passage à la nouvelle application, la valeur de certains de mes actifs est tombée à zéro. Pourquoi ?*

## ❖ Support

- *En cas de problème persistant, à qui puis-je m'adresser ?*
- *L'ancienne plateforme est-elle encore fonctionnelle ?*

## ❖ **Identification & connexion**

### ➤ **Que faire si j'ai oublié mon mot de passe/code pin ?**

Prenez contact avec notre service dédié Digital Care par téléphone au 02/679.88.00 ou par email à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) . Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

### ➤ **Que faire si j'ai perdu mon numéro d'utilisateur ?**

Prenez contact avec notre service dédié Digital Care par téléphone au 02/679.88.00 ou par email à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) . Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

[Votre numéro d'utilisateur étant lié à votre Smartcard, nous aurons besoin du numéro indiqué du type :136EEXXXXXXXX dans le coin gauche inférieur de la carte.]

### ➤ **Je crains que mes identifiants ne soient plus confidentiels. Que faire ?**

En cas de doute, il est préférable de changer votre code PIN. Cela est directement possible au sein de l'application. Pour ce faire, connectez-vous sur l'application, rendez-vous dans l'option « Paramètres » et sélectionnez « Changer mon code PIN ». Il est préférable de ne jamais communiquer votre code PIN à de tierces personnes.

### ➤ **Puis-je accéder à mon Espace Privé hors ligne ?**

Vos informations étant constamment actualisées en temps réel, vous devrez disposer d'une connexion internet pour utiliser l'application MyPLDW.

### ➤ **Pourquoi n'ai-je pas reçu de Smartcard qui me permettrait d'accéder à l'application MyPLDW ?**

Si vous n'aviez pas fait la demande d'obtenir un accès internet pour votre compte précédemment, vous n'avez pas reçu de Smartcard. Il est évidemment tout à fait possible d'en faire la demande. Pour cela, veuillez envoyer un mail à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) en notifiant votre désir d'obtenir un accès internet.

En cas de questions supplémentaires, n'hésitez pas à prendre contact avec notre service dédié Digital Care au 02/679.88.00. Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

➤ **Je disposais précédemment d'un accès internet à vos services, mais je n'ai pas reçu ma Smartcard ainsi que mes identifiants. Que faire ?**

Si vous avez reçu une brochure dédiée à votre nouvel Espace Client MyPLDW, vérifiez que votre carte ne figure pas à l'avant de celle-ci.

Si ce n'est pas le cas, veuillez prendre contact avec notre service dédié Digital Care par mail à l'adresse suivante : [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be). Vous pouvez également nous joindre par téléphone au 02/679.88.00, du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

➤ **Puis-je changer mon code PIN depuis mon ordinateur, ma tablette ou mon smartphone ?**

Cela est possible sur tous les supports de l'application. Vous devez néanmoins connaître votre code PIN actuel. Pour ce faire, connectez-vous sur l'application MyPLDW, rendez-vous dans les « Paramètres » et sélectionnez « Changer mon code PIN ».

➤ **Où puis-je trouver mes codes de connexion ?**

Votre Smartcard et votre numéro d'utilisateur se trouvent dans le premier courrier que vous avez reçu pour la nouvelle plateforme MyPLDW. Le code PIN vous a été envoyé par un courrier séparé dans les quelques suivant la Smartcard.

➤ **Comment puis-je me connecter à l'application MyPLDW ?**

La procédure d'authentification contient plusieurs étapes :

- 1) A l'écran, sélectionnez l'onglet 'Smartcard'
- 2) Entrez votre nom d'utilisateur : vous le trouverez sur la lettre accompagnant votre Smartcard.
- 3) Entrez votre code PIN : vous avez dû recevoir celui-ci par pli séparé.
- 4) Appuyez sur le bouton 'press' de votre carte d'accès
- 5) Un code unique à 6 chiffres apparaît sur l'écran de votre carte d'accès. Attention, ce code n'est valable que durant les 15 prochaines secondes. Passé ce délai, vous devrez à nouveau appuyer sur le bouton 'press' pour recevoir un autre code.
- 6) Entrez ce code dans le champ 'Code de la Smartcard'
- 7) Cliquez sur 'Connexion' pour ouvrir votre espace personnel.

Vous avez désormais accès à MyPLDW.

## ❖ **Smartcard**

### ➤ **Que faire si j'ai perdu ma Smartcard ?**

Pas d'inquiétude, nous nous occupons de bloquer l'ancienne Smartcard et de vous en fournir une nouvelle. Veuillez prendre contact avec notre service dédié Digital Care par mail à l'adresse suivante : [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) ou par téléphone au 02/679.88.00, du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

### ➤ **Un autre utilisateur peut-il utiliser ma Smartcard ?**

La Smartcard, le nom d'utilisateur et le code PIN sont 3 niveaux d'authentification tous liés entre eux. Un autre utilisateur n'a donc pas la possibilité d'utiliser votre Smartcard

### ➤ **Que faire avec la carte 'spécimen' que j'ai reçue ?**

La brochure qui vous est parvenue vous montre à quoi ressemble votre tout nouvel Espace Client MyPLDW. La carte 'spécimen' y figure uniquement à titre d'exemple, et ne vous permet pas de vous connecter à l'application.

- Si vous disposiez déjà d'un accès internet, vous devrez normalement recevoir prochainement votre vraie Smartcard qui vous permettra de vous connecter.
- Si vous ne disposez pas d'accès internet et que vous désirez en faire la demande, veuillez-vous adresser au service Digital Care par mail à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) en notifiant votre désir d'obtenir un accès internet ou par téléphone au 02/679.88.00. Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

## ❖ **Sécurité**

### ➤ **N'y a-t-il pas de risque que quelqu'un d'autre lise les messages que j'échange avec mon banquier privé ?**

Le type de messagerie utilisée sur l'application MyPLDW est ultra-sécurisée puisque chaque information y est entièrement cryptée. Vous et votre banquier privé êtes les seules personnes qui puissent avoir accès à vos conversations.

### ➤ **Le service de consultation de compte en ligne est-il sécurisé ?**

L'application MyPLDW est entièrement sécurisée, notamment grâce à système d'authentification qui comporte trois niveaux de sécurité.

➤ **Je voudrais imprimer le rapport d'un de mes portefeuilles sur l'application, mais je crains que celui-ci ne m'assure pas une confidentialité satisfaisante. Que puis-je faire ?**

Lorsque vous imprimez votre rapport de portefeuille à partir de l'application, il est possible de le rendre plus confidentiel. Toutefois, à ce jour, seul la version web de l'application le permet. Pour ce faire, cliquez sur le portefeuille désiré, et sur le bouton « Générer le rapport ». Les options à droite vous permettent notamment d'enlever le logo de notre banque, l'intitulé de votre compte ainsi que votre nom.

➤ **Puis-je bloquer l'accès à certaines fonctionnalités de l'application à de tierces personnes ?**

Il n'est pas possible de bloquer l'usage d'une fonctionnalité spécifique à un autre utilisateur. Toutefois, nous vous rappelons que vos données de connexion ne devraient pas être partagées avec d'autres utilisateurs. Si c'est le cas, il faudra envisager la création d'un compte séparé.

➤ **Par le passé, j'ai donné mes codes de connexion à une autre personne, mais je souhaite à présent lui bloquer l'accès à mes comptes. Comment faire ?**

Vous disposez de plusieurs options :

Vous pouvez modifier votre code PIN au sein même de l'application. Pour ce faire, vous devez néanmoins connaître votre PIN actuel. Connectez-vous sur l'application MyPLDW, rendez-vous dans les « Paramètres » et sélectionnez « Changer mon code PIN ».

Si la version de votre appareil est compatible avec cette fonctionnalité, il est également possible de programmer la reconnaissance faciale ou digitale sur l'application. Pour cela, rendez-vous dans les « Paramètres », et activez cette option. Les appareils et leur version compatibles avec cette technologie sont les suivants :

- iPhone : au minimum l'iPhone 6 ou une version ultérieure (exception faite de l'iPhone X)
- iPad : l'iPad (5ième ou 6ième génération), iPad Mini 3 et 4, iPad Air 2, iPad Pro.
- Smartphone sous Android : tout appareil disposant de la version 7.0. Nougat
- Tablette sous Android : tout appareil disposant de la version 7.0. Nougat

## ❖ **Fonctionnalités de l'application**

### ➤ **Je suis mandaté pour gérer un ou plusieurs portefeuilles de tierces personnes. Puis-je les ajouter à mon compte MyPLDW ?**

C'est possible, à condition que vous disposiez des procurations nécessaires. Pour cela, veuillez prendre contact avec notre service dédié Digital Care par mail à l'adresse suivante : [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) ou par téléphone au 02/679.88.00, du lundi au vendredi, de 9h à 17h30. Nous nous occupons d'effectuer les vérifications, et revenons vers vous.

### ➤ **Tous mes portefeuilles ne sont pas recensés sur l'application. Est-ce normal ?**

Vérifiez que vous n'avez pas coché l'option de visualisation de portefeuilles consolidés, ou que vous ne soyez pas dans un dossier nouvellement créé par vous-même.

Si le problème persiste, prenez contact avec le Digital Care par mail à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) ou par téléphone au 02/679.88.00. Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi entre 9h à 17h30.

### ➤ **Pourrais-je toujours consulter mes historiques après le passage à la nouvelle application MyPLDW ?**

Pour ce qui concerne vos documents, ils resteront consultables dans la section « E-documents » de l'application. Toutefois, ne seront repris les documents qu'à compter de la date à laquelle vous avez obtenu un accès internet à nos services et pour autant que la période sur laquelle ils portent ne dépasse pas un an.

Les performances de vos actifs et de vos portefeuilles resteront quant à eux également consultables.

Enfin, uniquement les mouvements ayant lieu à partir du 3 juillet seront consultables sur l'application.

### ➤ **Je désire consulter un mouvement spécifique ou un estimatif qui date d'avant le passage à la nouvelle application MyPLDW. A qui dois-je m'adresser ?**

Pour cela, nous vous invitons à contacter votre banquier privé. Si vous n'êtes pas certain de qui est votre banquier privé, vous pouvez contacter le Digital Care qui vous mettra en contact avec votre banquier. Vous pouvez prendre contact avec le Digital Care par mail à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) ou par téléphone au 02/679.88.00. Nos collaborateurs se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi entre 9h à 17h30.

➤ **Puis-je imprimer mes relevés de comptes depuis mon nouvel Espace Client ?**

Il est tout à fait possible d'imprimer vos relevés de comptes ainsi que de nombreux autres documents tels que vos estimatifs, avis, opérations sur titres, règlementations etc. Pour cela, rendez-vous dans la section « E-documents » prévu à cet effet, et cliquez sur l'icône en haut à droite.

➤ **Pourquoi ma banque me propose-t-elle de passer en « 100% digital » ?**

C'est dans une approche sociétale et écologique que nous proposons à nos clients de passer en 100% digital. Etant donné les nombreuses possibilités qu'offre la nouvelle application, vos portefeuilles et les documents associés sont désormais disponibles partout et en tout temps, rendant pour certains de nos clients les relevés papiers obsolètes.

Dans ce cadre, notre banque soutient un projet initié par la Société Royale Forestière de Belgique qui œuvre à préserver notre patrimoine forestier. Ainsi, nous nous engageons à planter 50 m<sup>2</sup> d'arboretum pour chaque client qui décide d'opter pour des courriers 100% digitaux.

➤ **Suis-je obligé d'opter pour une solution « 100% digitale » pour obtenir un Smartcard et l'accès à MyPLDW ?**

Il n'y a aucune obligation à souscrire à cette formule. Vous pouvez tout à fait demander un Smartcard vous garantissant l'accès internet tout en continuant à recevoir vos relevés papier.

➤ **Je ne veux plus recevoir de relevés papier, et passer en 100% digital. Comment dois-je m'y prendre ?**

Veillez adresser votre demande au service dédié Digital Care par mail à l'adresse suivante : [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be) ou par téléphone au 02/679.88.00, du lundi au vendredi, de 9h à 17h30.

Nous vous enverrons les documents à remplir pour valider votre préférence, et nous nous occupons du reste.

➤ **Puis-je passer des transactions sur le site internet ou l'application mobile de MyPLDW ?**

A ce jour, l'application est conçue comme un outil consultatif. A terme, il est possible que l'application permette également d'effectuer des paiements.



➤ **Est-il possible de télécharger simultanément plusieurs documents ?**

C'est tout à fait possible. Pour cela, rendez-vous dans l'interface E-documents. Ensuite, cochez tous les documents désirés, et cliquez sur le bouton « Télécharger la sélection ».

➤ **Je ne vois aucun document dans la section « E-documents ». Pourquoi ?**

Il est possible que l'option « Seulement les E-documents non-lus » soit cochée par défaut. Dans ce cas, décochez cette option pour faire apparaître vos documents.

➤ **A quoi sert l'outil messagerie au sein de l'application MyPLDW ?**

Cet outil est très pratique pour entrer directement en contact avec votre banquier privé. Seul ce dernier et vous-même pouvez lire vos conversations. En outre, la messagerie vous permet :

- De demander un rendez-vous à votre banquier.
- De demander la réalisation de certaines opérations telles que l'opposition sur chèque ou l'augmentation du plafond de votre carte bancaire par exemple.
- D'obtenir des informations sur vos comptes, vos contrats ou vos moyens de paiement.
- De transmettre un document à votre banquier, ou d'en recevoir de sa part.
- De recevoir des informations de nature réglementaire.

➤ **Je n'arrive pas à joindre de fichier à mes messages dans l'application MyPLDW. Comment faire ?**

A ce jour, il n'est possible de joindre de fichier que dans la version web de l'application. Pour cela, dans l'interface de messagerie, cliquez sur la boîte de texte. En cliquant sur l'icône « trombone », vous pourrez sélectionner le document que vous souhaitez joindre à votre message.

## ❖ **Mes actifs**

### ➤ **Pourquoi mes actifs sont-ils valorisés différemment que sur l'ancienne plateforme ?**

Avec le passage à la nouvelle application MyPLDW, nous avons également changé de fournisseur de données. Désormais, nous travaillons avec Bloomberg, un acteur mondialement réputé pour la qualité et la précision de ses données financières. Il n'est donc pas impossible que Bloomberg valorise différemment certains de vos actifs.

### ➤ **Avec le passage à la nouvelle application, la valeur de certains de mes actifs est tombée à zéro. Pourquoi ?**

Ceci est lié au fait que nous avons changé de fournisseur de données, et travaillons désormais avec Bloomberg. Pour certains actifs dont la valeur est considérée comme « incertaine » (des titres d'une société en faillite par exemple), Bloomberg préfère partir d'un scénario pessimiste et valorise ceux-ci à zéro. De cette manière, vous ne pourrez avoir que des surprises positives.

## ❖ **Support**

### ➤ **En cas de problème persistant, à qui puis-je m'adresser ?**

Pour tout problème concernant l'installation de l'application, la connexion ou l'authentification, l'interface de navigation ou la correspondance entre l'ancienne et la nouvelle plateforme, le service Digital Care est disponible du lundi au vendredi entre 9h et 17h 30 ou par email à l'adresse [digitalcare@pldw.be](mailto:digitalcare@pldw.be).

Pour des questions d'ordre financier, il est préférable de prendre contact avec votre banquier privé. Notez qu'une fonctionnalité spécifique est prévue à cet effet dans l'application, via l'interface de messagerie personnalisée.

### ➤ **L'ancienne plateforme est-elle encore fonctionnelle ?**

L'ancienne plateforme et les anciennes applications ne sont plus fonctionnelles depuis le 3 juillet. Avec votre Smartcard, vous pouvez désormais accéder à notre nouvelle plateforme. Supprimez l'ancienne application MyPLDW et téléchargez la nouvelle version pour laquelle sur l'icône apparaît un badge "New".