



Guide de l'utilisateur  
jetons logiciels SecurID®

# Table des matières

<b>1.0: Responsabilités des administrateurs des services</b> .....	3
1.1: Attribution d'un jeton logiciel.....	3
1.2 : Gestion des jetons logiciels .....	4
1.2.1 : Transférer le jeton logiciel d'un utilisateur dans un nouvel appareil mobile... 4	
1.2.2: Réinitialiser un jeton.....	6
1.2.3: Supprimer le jeton logiciel d'un utilisateur .....	7
1.3 Expiration des jetons logiciels .....	8
1.3.1 Utilisateurs avec des jetons logiciels expirant.....	8
1.3.2 Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un double administrateur .....	10
1.3.3 Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un seul administrateur .....	12
<b>2.0 Utilisateurs de RBC Express</b> .....	14
2.1 Configuration d'un jeton logiciel.....	14
<b>3.0 Remplacement d'un jeton matériel par un jeton logiciel</b> .....	18
<b>4.0 : Foire aux questions</b> .....	19
Pourquoi utiliser un jeton logiciel plutôt qu'un jeton matériel? .....	19
Les administrateurs des services ont-ils tous besoin d'un jeton matériel pour attribuer un jeton logiciel? .....	19
Qui a besoin d'un jeton?.....	19
Quand puis-je obtenir un jeton logiciel? .....	20
Je n'ai pas reçu le code d'activation du jeton logiciel. Que dois-je faire? .....	20
Nous joindre : .....	20

# Introduction :

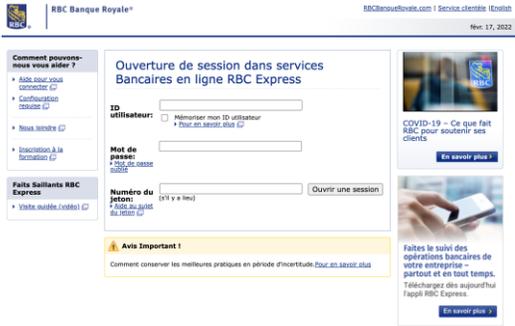
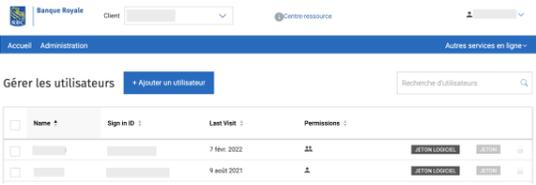
La protection des renseignements financiers de votre entreprise est une priorité pour RBC Banque Royale®. À titre de client des services bancaires en ligne RBC Express®, vos renseignements sont protégés par des fonctions de sécurité à multiples niveaux et des techniques de chiffrement de pointe. Certains clients emploient un processus de sécurité rigoureux « à deux facteurs » au moyen de jetons logiciels SecurID®.

Le présent manuel à l'intention des clients explique comment utiliser les jetons logiciels.

## 1.0: Responsabilités des administrateurs des services

### 1.1: Attribution d'un jeton logiciel

Pour attribuer un jeton logiciel à un utilisateur, l'administrateur des services RBC Express doit déjà avoir un jeton SecurID de RBC. Si c'est le cas, il lui suffit de suivre cinq étapes faciles.

<p><b>Étape 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ouvrez une session dans RBC Express</li></ul>	
<p><b>Étape 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>À la page « Gérer les utilisateurs », repérez l'utilisateur ciblé, puis cliquez sur l'icône de « jeton logiciel ».</li></ul>	
<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Cliquez sur « Établissement d'un jeton logiciel ».</li></ul>	

#### Étape 4:

- Pour entamer le traitement de la demande, confirmez votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID.

#### Avant d'aller plus loin

Nous devons vérifier votre identité. Vérifiez le mot de passe sur votre jeton logiciel ou matériel et entrez-le ci-dessous.

Mot de passe du jeton

Annuler

Continuer

#### Étape 5:

- Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)
- Demandez à l'utilisateur d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer son jeton logiciel

*Remarque : Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification*

#### Jeton logiciel ajouté

Vous devez demander à [redacted] d'ouvrir une session et de configurer le jeton logiciel. Par mesure de sécurité, cette opération doit être effectuée dans les 24 heures.

Une vérification de son identité sera requise lors de l'ouverture de session. Notez ce code, puis informez-le du code suivant par téléphone ou en personne :

Code de vérification 330232

Je confirme que j'ai noté le code de vérification et que je le transmettrai à l'utilisateur.

Retour aux comptes

## 1.2 : Gestion des jetons logiciels

En plus d'attribuer les jetons logiciels, les administrateurs des services peuvent:

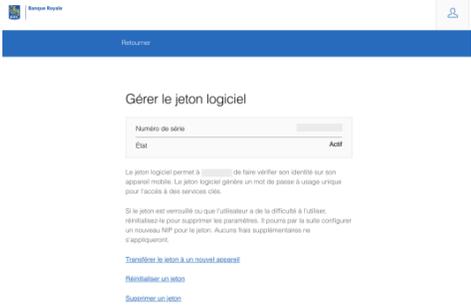
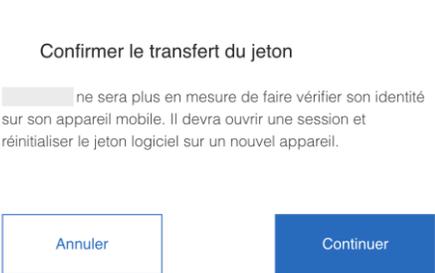
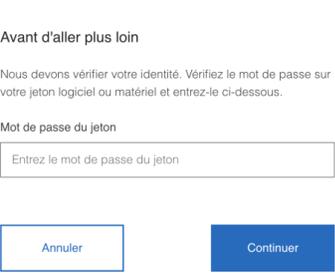
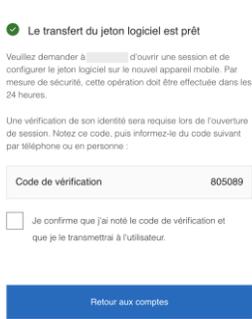
### 1.2.1 : Transférer le jeton logiciel d'un utilisateur dans un nouvel appareil mobile

#### Étape 1 :

- Ouvrez une session dans RBC Express.
- À la page « Gérer les utilisateurs », cliquez sur l'icône de jeton logiciel

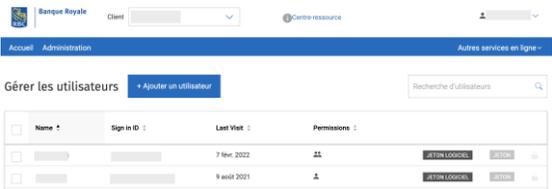
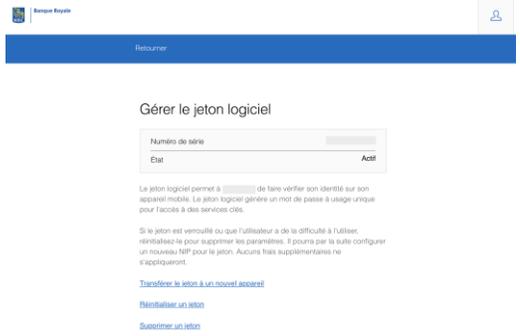
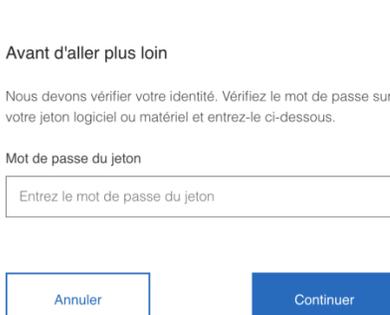
The screenshot shows the 'Gérer les utilisateurs' (Manage Users) page in RBC Express. At the top, there are navigation links for 'Accueil' and 'Administration', and a search bar for 'Recherche d'utilisateurs'. Below the navigation, there is a table of users with columns for 'Name', 'Sign In ID', 'Last Visit', and 'Permissions'. Two users are listed in the table, each with a 'JETON LOGICIEL' icon and a 'RETOUR' button next to it.

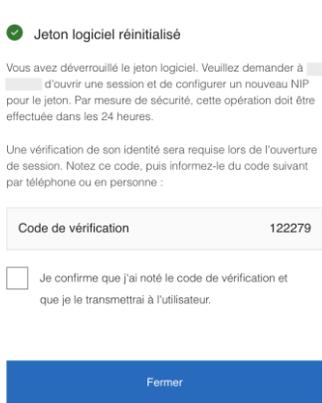
Name	Sign In ID	Last Visit	Permissions
[redacted]	[redacted]	7 fév 2022	[redacted] JETON LOGICIEL [RETOUR]
[redacted]	[redacted]	9 août 2021	[redacted] JETON LOGICIEL [RETOUR]

<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur « Transférer le jeton à un nouvel appareil » dans le menu « Gérer le jeton logiciel »</li> </ul>	
<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur « Continuer » pour confirmer le transfert du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 4 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour entamer le transfert, confirmez d'abord votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID</li> </ul>	
<p><b>Étape 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)</li> <li>• Demander à l'utilisateur d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer le jeton logiciel</li> </ul> <p><i>Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification.</i></p>	

## 1.2.2: Réinitialiser un jeton

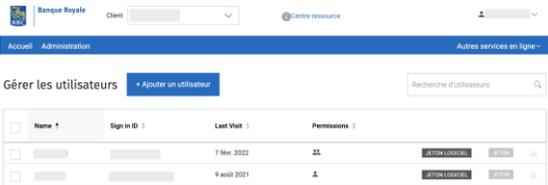
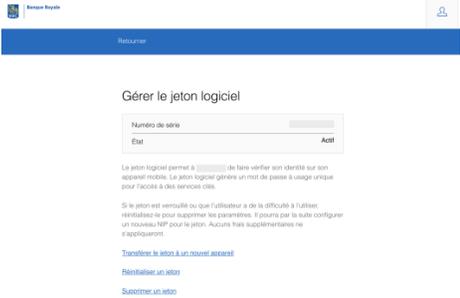
Cette fonction permet à l'utilisateur de configurer un nouveau NIP et de déverrouiller son jeton logiciel. Service

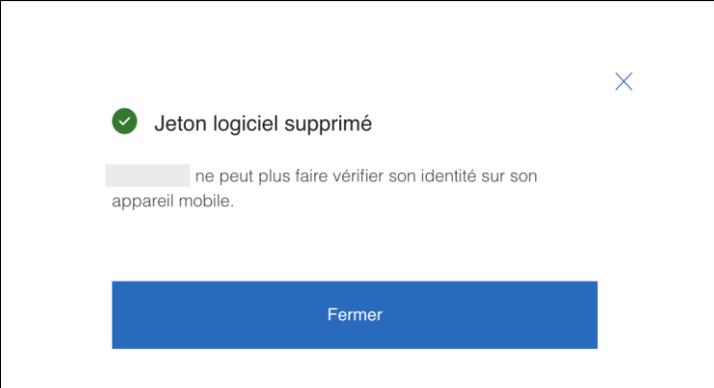
<p><b>Étape 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ouvrez une session dans RBC Express.</li><li>À la page « Gérer les utilisateurs », cliquez sur l'icône de jeton logiciel</li></ul>	
<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Cliquez sur « Réinitialiser un jeton » dans le menu « Gérer le jeton logiciel »</li></ul>	
<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Pour entamer le transfert, confirmez d'abord votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID</li></ul>	

<p><b>Étape 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur « Continuer » pour confirmer la réinitialisation du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)</li> <li>• Demandez à l'utilisateur d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer son nouveau NIP de jeton logiciel</li> </ul> <p><i>Remarque : Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer le nouveau NIP de son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification.</i></p>	

### 1.2.3: Supprimer le jeton logiciel d'un utilisateur

Les administrateurs des services peuvent supprimer le jeton logiciel d'un utilisateur existant.

<p><b>Étape 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrez une session dans RBC Express.</li> <li>• À la page « Gérer les utilisateurs », cliquez sur l'icône de jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À la page « Gérer le jeton logiciel », cliquez sur « Supprimer un jeton »</li> </ul>	

<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur « Continuer » pour confirmer la suppression du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 4 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionnez « Fermer »</li> </ul>	

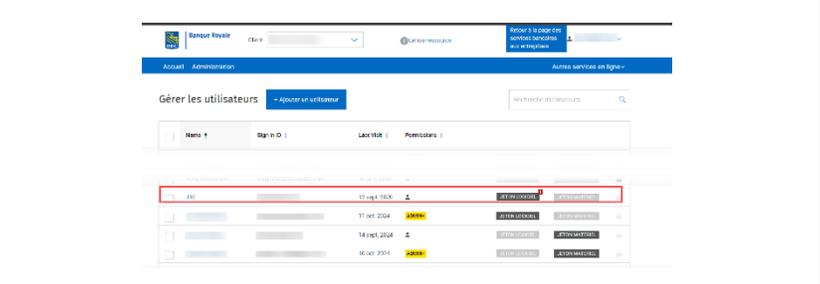
### 1.3 Expiration des jetons logiciels

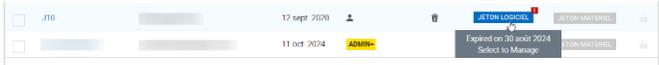
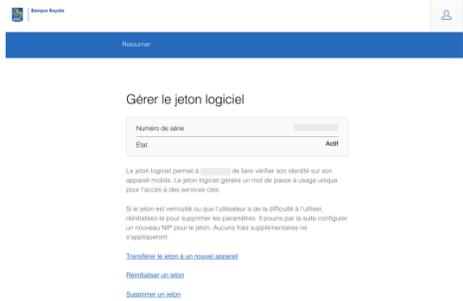
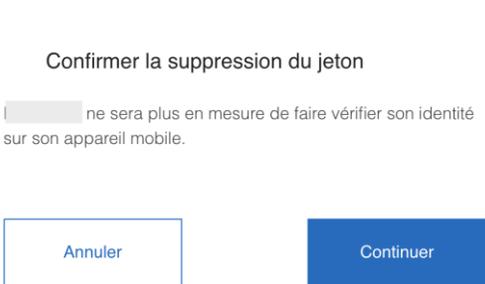
Les jetons logiciels expireront après 5 ans, suivez les étapes pour gérer la configuration du nouveau jeton logiciel pour vos utilisateurs. Vous devez supprimer le jeton logiciel expirant, puis ajouter un nouveau jeton logiciel.

Il existe 3 types de jetons logiciels expirant :

1. [Utilisateurs avec des jetons logiciels expirant](#)
2. [Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un double administrateur](#)
3. [Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un seul administrateur](#)

**Remarque :** L'expiration des jetons logiciels peut avoir un impact sur le processus de votre entreprise en ne pouvant pas approuver les paiements. Veuillez vous assurer que lorsque vous êtes informé des utilisateurs / administrateurs de service avec l'expiration du jeton logiciel, vous agissez immédiatement.

<h4>1.3.1 Utilisateurs avec des jetons logiciels expirant</h4>	
<p><b>Étape 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrez une session dans RBC Express.</li> <li>• À partir de la page « Gérer les utilisateurs », localisez l'utilisateur dans la liste des menus avec une icône affichée à côté du bouton Jeton logiciel</li> </ul>	

<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retournez pour voir les détails de la date d'expiration et cliquez sur le bouton Jeton logiciel pour gérer votre jeton logiciel pour cet utilisateur</li> </ul>	
<p><b>Étape 3 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Après avoir cliqué sur le bouton Jeton logiciel, le bouton Gérer le jeton logiciel fournit l'option « Supprimer le jeton »</li> </ul>	
<p><b>Étape 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliquez sur « Continuer » pour confirmer la suppression du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 5 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez « Fermer »</li> </ul>	
<p><b>Étape 6:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la page « Gérer les utilisateurs », repérez l'utilisateur ciblé, puis cliquez sur l'icône de « jeton logiciel ».</li> </ul>	
<p><b>Étape 7:</b></p>	

- Cliquez sur « Établissement d'un jeton logiciel ».



### Étape 8:

- Pour entamer le traitement de la demande, confirmez votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID.



### Étape 9:

- Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)
- Demandez à l'utilisateur d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer son jeton logiciel

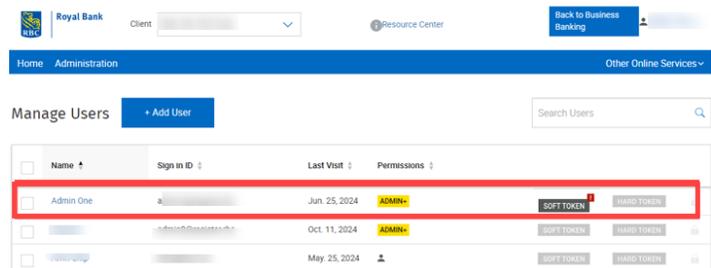


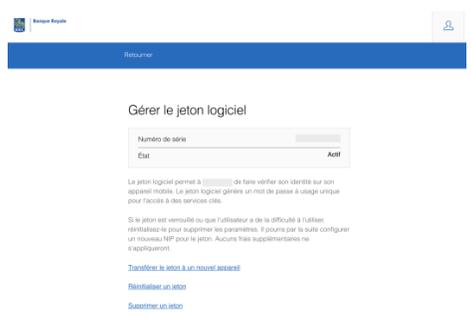
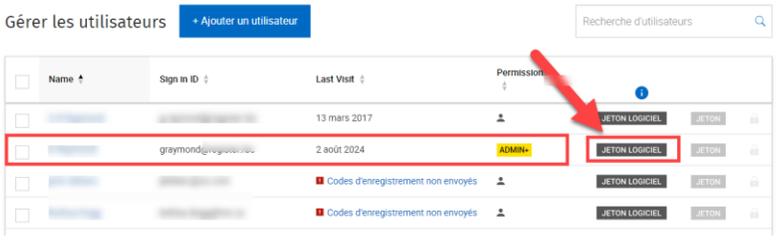
*Remarque : Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification*

## 1.3.2 Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un double administrateur

### Étape 1 :

- Ouvrez une session dans RBC Express.
- À la page « Gérer les utilisateurs », cliquez sur l'icône de jeton logiciel



<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la page « Gérer le jeton logiciel », cliquez sur « Supprimer un jeton »</li> </ul>	
<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliquez sur « Continuer » pour confirmer la suppression du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 4 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez « Fermer »</li> </ul>	
<p><b>Étape 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la page « Gérer les utilisateurs », repérez l'utilisateur ciblé, puis cliquez sur l'icône de « jeton logiciel ».</li> </ul>	
<p><b>Étape 6:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliquez sur « Établissement d'un jeton logiciel ».</li> </ul>	
<p><b>Étape 7:</b></p>	

- Pour entamer le traitement de la demande, confirmez votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID.

### Étape 8:

- Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)
- Demandez à Administrateurs de service d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer son jeton logiciel

*Remarque : Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification*

## 1.3.3 Administrateurs de service avec des jetons logiciels expirant - configuration d'un seul administrateur

### Étape 1:

- Connectez-vous à RBC Express, À partir de la page Gérer les utilisateurs, identifiez l'administrateur du service avec le jeton logiciel expirant.

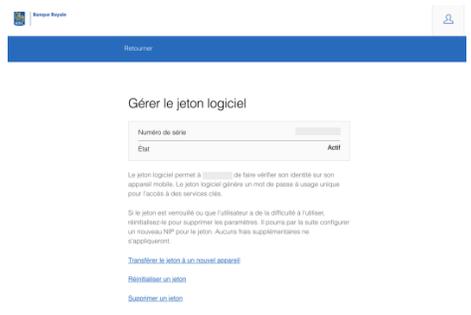
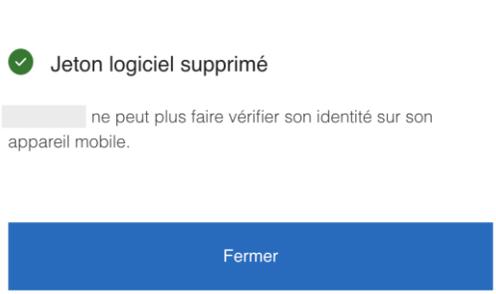
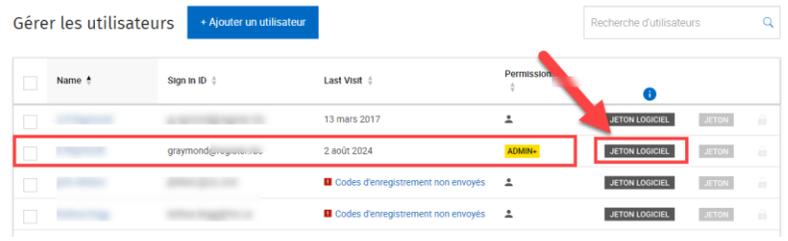
**Vous devez vous attribuer un jeton matériels de terminer ce processus.**

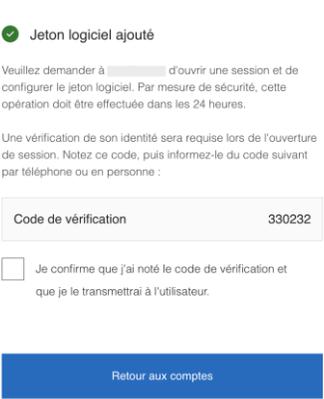
Il y a 2 options disponibles :

- Votre site a-t-il des jetons durs disponibles ?

Cliquez sur l'icône de jeton pour voir si vous pouvez assigner le jeton dur à l'administrateur de service

- Si vous n'avez PAS de jetons matériels sur votre site, veuillez contacter le Centre de soutien clientèle des services

<p>bancaires en ligne RBC Express pour un jeton dur temporaire.</p> <p>Centre de soutien clientèle des services bancaires en ligne RBC Express au <b>1 800 769-2535</b>, ou au <b>+1 416 974-3334</b> pour le service de soutien international.</p>	
<p><b>Étape 2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la page « Gérer le jeton logiciel », cliquez sur « Supprimer un jeton »</li> </ul>	
<p><b>Étape 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliquez sur « Continuer » pour confirmer la suppression du jeton logiciel</li> </ul>	
<p><b>Étape 4 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionnez « Fermer »</li> </ul>	
<p><b>Étape 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la page « Gérer les utilisateurs », repérez l'utilisateur ciblé, puis cliquez sur l'icône de « jeton logiciel ».</li> </ul>	
<p><b>Étape 6:</b></p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur « Établissement d'un jeton logiciel ».</li> </ul>	
<p><b>Étape 7:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour entamer le traitement de la demande, confirmez votre identité en entrant les détails de votre jeton SecurID.</li> </ul>	
<p><b>Étape 8:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notez et partagez le code de vérification avec l'utilisateur (au téléphone ou en personne)</li> <li>• Demandez à Administrateurs de service d'ouvrir une session dans RBC Express et de configurer son jeton logiciel</li> </ul> <p><i>Remarque : Par mesure de sécurité, l'utilisateur disposera de 24 heures pour configurer son jeton logiciel. Si ce n'est pas fait dans le délai prescrit, vous devrez lui communiquer un autre code de vérification</i></p>	

## 2.0 Utilisateurs de RBC Express

### 2.1 Configuration d'un jeton logiciel

Consultez les ressources suivantes:

- [Guide de Démarrage pour configuration jeton logiciel sur votre appareil iOS](#)

--	--

### Étape 1 :

- Ouvrez une session dans RBC Express.
- Dans le Centre des messages, cliquez sur le lien d'alerte RSA « Configurer un jeton logiciel ».

*Remarque : Si vous ne voyez pas le lien « Configurer un jeton logiciel », communiquer avec votre administrateur afin qu'il attribue un jeton logiciel à votre compte.*



### Étape 2 :

- Cliquez sur le bouton « Configurer maintenant ».

#### Configurer un jeton logiciel

Votre administrateur des services bancaires a ajouté un jeton logiciel à votre compte. Ce jeton remplacera votre jeton matériel si vous en avez un. La configuration d'un jeton logiciel vous permettra de faire vérifier votre identité avec votre appareil mobile. Le jeton logiciel génère un mot de passe à usage unique que vous pouvez utiliser pour accéder à des services clés.

Par mesure de sécurité, vous disposez de peu de temps pour effectuer cette opération. Veuillez configurer le jeton dès que possible.

Vous aurez besoin de votre appareil mobile pour continuer.

Me le rappeler plus tard

Configurer maintenant

### Étape 3 :

- Confirmez votre identité en entrant le code de vérification fourni par votre administrateur.
- Cliquez sur le bouton « Continuer ».

*Remarque : Si le code de vérification ne fonctionne pas, communiquez avec votre administrateur. Il réinitialisera votre jeton et vous enverra un nouveau code de vérification.*

#### Avant d'aller plus loin

Nous devons vérifier votre identité. Prenez note du code de vérification envoyé par votre administrateur des services bancaires et entrez-le ci-dessous.

Code de vérification

Entrez le code de vérification

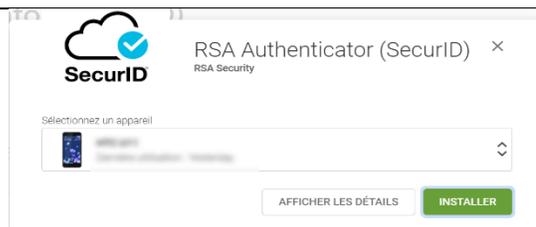
Continuer

### Étape 4 :

- Vous devez maintenant configurer le jeton logiciel sur votre appareil mobile. Des instructions s'afficheront à l'écran.
- Téléchargez l'appli SecurID sur votre appareil mobile. Pour ce faire, accédez à la boutique

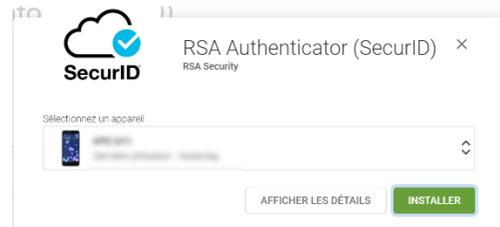
d'applis de votre appareil mobile. Recherchez l'appli SecurID et cliquez sur « Télécharger ».

**Important:** Vous devez avoir votre appareil mobile à portée de main au moment de suivre ces instructions.



### Étape 5:

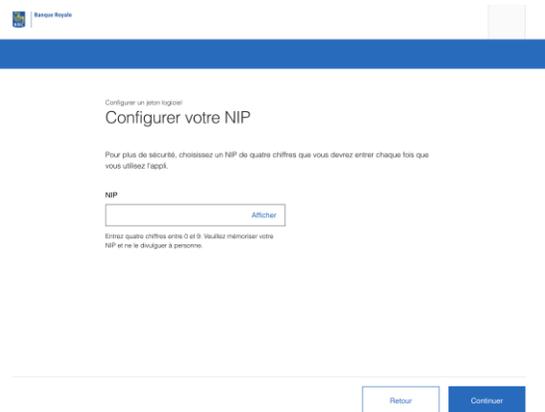
- Une fois RSA SecurID téléchargé, cliquez sur « Continuer ».



### Étape 6:

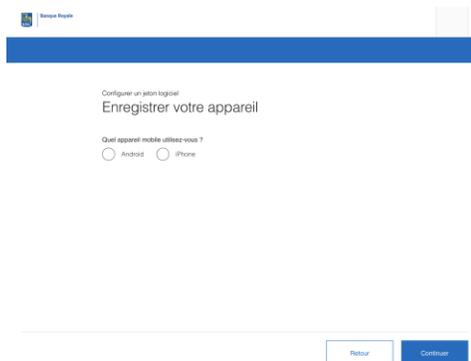
- Définissez votre NIP. Vous aurez besoin de ce code PIN chaque fois que vous utiliserez l'application.

*Remarque : Si vous oubliez le code PIN, vous devrez contacter votre administrateur pour le réinitialiser.*



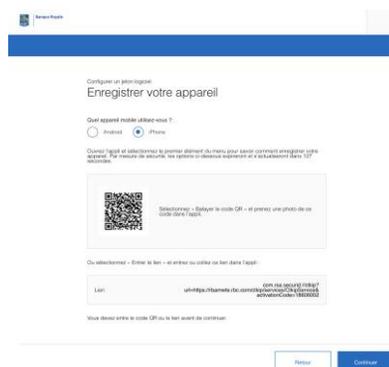
### Étape 7:

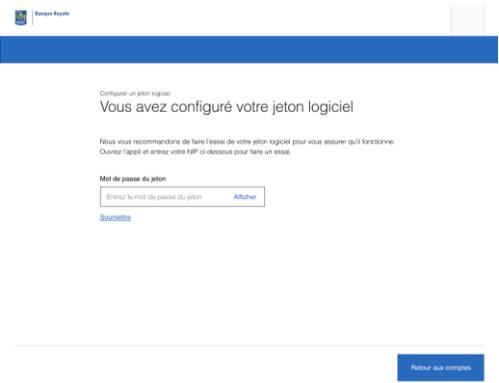
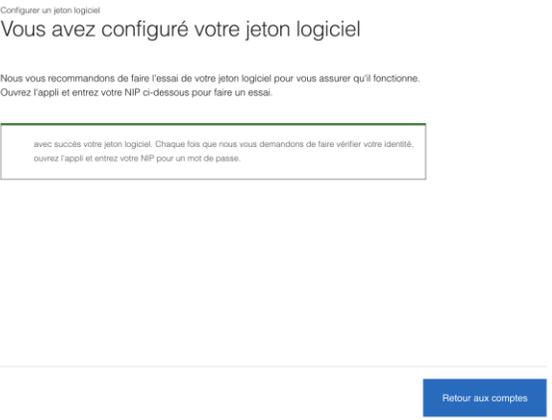
- Enregistrez votre appareil : suivez les instructions à l'écran.



### Étape 8 :

- Dans l'appli SecurID sur votre appareil mobile:
  - Balayez le code QR avec la caméra de votre appareil mobile ou
  - Entrez l'URL affichée à l'écran



<p><b>Étape 9 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation de votre enregistrement Soft Token</li> </ul>	
<p><b>Étape 10 :</b></p> <p>Testez votre mot de passe de jeton</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez l'application SecurID sur votre appareil mobile</li> <li>Entrez votre code PIN SecurID (créé à l'étape 6)</li> <li>Un mot de passe symbolique sera généré par l'application SecurID</li> <li>Entrez ce mot de passe de jeton sur votre écran.</li> </ul> <p><i>Remarque : Si le mot de passe de votre token ne fonctionne pas, veuillez contacter votre administrateur pour réinitialiser votre token)</i></p>	

### 3.0 Remplacement d'un jeton matériel par un jeton logiciel

Un administrateur de la sécurité peut attribuer un jeton logiciel à toute personne qui utilise déjà un jeton matériel. Ce processus est lancé par l'administrateur des services. L'utilisateur de RBC Express doit aussi suivre les étapes ci-dessous pour configurer le jeton logiciel.

 <b>Administrateur des services:</b>	<b>Utilisateur:</b>
<p>Important : Vous devez posséder un jeton matériel SecurID pour prendre ces mesures.</p>	<p>Important : Vous devez avoir votre appareil mobile à portée de main au moment de suivre ces instructions.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez une session dans RBC Express.</li> <li>À la page « Gérer les utilisateurs », repérez l'utilisateur à qui vous désirez attribuer un jeton logiciel.</li> <li>Cliquez sur l'icône de jeton logiciel.</li> <li>Entrez vos justificatifs d'accès SecurID.</li> <li>Fournissez à l'utilisateur les détails du code de vérification et les instructions d'accès à RBC Express afin de terminer le processus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez une session dans RBC Express et cliquez sur l'icône « RSA » à la page d'accueil.</li> <li>Cliquez sur le bouton « Configurer maintenant ».</li> <li>Confirmez votre identité en entrant le code de vérification fourni par votre administrateur.</li> <li>Suivez les instructions pour configurer le jeton logiciel sur votre appareil mobile. Important : Vous devez avoir votre appareil mobile à portée de main au moment de suivre ces instructions.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un utilisateur possède un jeton matériel, vous devez le supprimer de son profil. Lorsque l'utilisateur aura activé son jeton logiciel, il ne pourra plus utiliser son jeton matériel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléchargez l'appli SecurID sur votre appareil mobile.</li> <li>• Configurer votre NIP.</li> <li>• Enregistrer votre appareil.</li> <li>• Vous recevrez un message confirmant que l'enregistrement de votre jeton logiciel est terminé.</li> </ul>
--	---

## 4.0 : Foire aux questions

### Pourquoi utiliser un jeton logiciel plutôt qu'un jeton matériel?

Sur certains points, les jetons logiciels sont plus avantageux par rapport aux jetons matériels. Par exemple, vous ne pouvez pas les perdre, ils peuvent automatiquement être mis à jour selon les dernières normes de sécurité et il est possible de les distribuer sur demande aux utilisateurs, et ce, partout dans le monde. De plus, puisqu'ils sont intégrés à votre téléphone intelligent sous la forme d'une application, les jetons logiciels réduisent le nombre d'accessoires requis pour travailler.

### Les administrateurs des services ont-ils tous besoin d'un jeton matériel pour attribuer un jeton logiciel?

Oui. Les administrateurs des services doivent avoir un jeton matériel pour attribuer de nouveaux jetons ou traiter les demandes de transfert.

### Qui a besoin d'un jeton?

- Les jetons doivent être utilisés (jetons matériels ou logiciels) par les utilisateurs qui **ont l'autorisation d'approuver les paiements** en utilisant :
  - Téléversements RBC Express
  - Paiements et dépôts directs ACH
  - Paiements SWIFT
  - Paiement de factures
- Les utilisateurs qui ont la permission de télécharger (soumettre) ou approuver des fichiers au moyen du service Transfert de fichiers RBC Express.

#### *De manière facultative :*

- Les utilisateurs qui ont la permission d'approuver des paiements de factures.
- **Ouverture de session** (Seuls les jetons matériels peuvent être utilisés pour cette option) : Si votre entreprise a choisi l'authentification à deux facteurs pour l'ouverture de session dans RBC Express, tous les utilisateurs devront entrer un code de jeton au moment d'ouvrir RBC Express. Pour vous assurer de pouvoir continuer à accéder aux services bancaires en ligne RBC Express sans interruption, veuillez suivre les instructions transmises par votre représentant commercial. Voir la section « Futures fonctionnalités » pour en savoir plus.

## Quand puis-je obtenir un jeton logiciel?

Les jetons logiciels sont accessibles immédiatement si l'administrateur des services et l'utilisateur s'organisent pour transmettre et utiliser le code de vérification dans un délai de 24 heures.

## Je n'ai pas reçu le code d'activation du jeton logiciel. Que dois-je faire?

Veillez demander à votre administrateur des services de vous renvoyer le code d'activation.

Si vous avez déjà un accès et avez ouvert une session à l'aide du jeton logiciel, vous ne recevrez pas de code d'activation.

Note aux administrateurs des services: Pour renvoyer un code d'activation, allez à la page de modification des utilisateurs, sélectionnez « Utilisateur » et cliquez sur « Renvoyer le code d'activation ». Vous devez toujours vérifier si le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur est exact à la page de gestion des justificatifs d'accès dans le module « Administration ».

## Nous joindre :

Si vous avez des questions, veuillez téléphoner au Centre de soutien clientèle des services bancaires en ligne RBC Express au 1 800 769-2535, ou au +1 416 974-3334 pour le service de soutien international.