



# De meeste gestelde vragen e-Attijari



**Attijariwafa bank**  
**Europe**

## Vraag 1

### e-Attijari, wat is dat?

- e-Attijari is een bankdienst op afstand waarmee u uw rekeningen kunt raadplegen, per direct transacties kunt verrichten en gebruik kunt maken van talrijke online diensten, 24 uur per dag en 7 dagen per week.

## Vraag 2

### Hoe krijg ik toegang tot de e-Attijari dienst?

- De e-Attijari dienst is beschikbaar via webplatform en mobiele applicatie. U kunt de mobiele applicatie downloaden op:



## Vraag 3

### Wat is sterke authenticatie?

- Sterke authenticatie is een identificatieprocedure die dubbele verificatie van uw identiteit vereist. Zij vereist dat de toegang tot de Customer Area of tot de rekeningen, evenals tot de



Iets wat u weet (wachtwoord, code, enz.)



Iets dat alleen u bezit (mobiele telefoon, smartcard, enz.)



Een kenmerk dat eigen is aan u (vingerafdruk, spraakherkenning, enz.)

online betalingstransacties of enige andere actie die op afstand wordt uitgevoerd, wordt geverifieerd met ten minste 2 van de volgende 3 elementen <sup>1</sup>:

- Concreet betekent dit dat Attijariwafa bank Europe u met de sterke identificatie bij het inloggen op uw persoonlijke ruimte het volgende zal vragen:
  1. Uw gebruikersnaam
  2. Uw gebruikelijke wachtwoord
  3. Een door u gekozen pincode

## Vraag 4

# Hoe verloopt het activerings- proces van de sterke authenticatie ?

- Om de sterke authenticatie te activeren en dus de veiligheid van uw rekening te verhogen, dient u de volgende stappen uit te voeren:
  1. Log in op uw Customer Area (Web & Mobiel) met uw gebruikersnaam en uw gebruikelijke wachtwoord
  2. Er verschijnt een pop-up (Web & Mobiel) met een bericht waarin gevraagd wordt om de sterke authenticatie te activeren met de ontvangst van een sms:

03 ➔ Ja, de sms ontvangen

- a) U ontvangt op uw mobiele telefoon dus de SMS met de link.
- b) Klik op de op uw mobiele telefoon ontvangen link en op de mobiele applicatie verschijnt er een pagina om uw pincode aan te maken.
- c) Op de mobiele applicatie verschijnt er een bericht dat de aanmelding gelukt is.

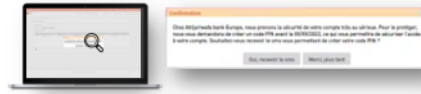
---

<sup>1</sup> Behoudens door de wet voorziene uitzonderingen: het betreft hier in het bijzonder transacties van kleine bedragen en met weinig risico, abonnementen en terugkerende transacties, witte lijsten van vertrouwde begunstigers, MOTO-transacties ((Mail Orders and Telephone Orders) en betalingen met zakelijke bankkaart.

**01 Inloggen op de Customer Area (Web & Mobiel)**



**02 Er verschijnt een pop-up (Web & Mobiel) waarmee tot sterke authenticatie kan overgegaan worden door op ontvangen van de sms te klikken**



**03 Het proces gaat op de telefoon verder met de ontvangst van de sms-link die u naar de mobiele applicatie doorverwijst :**

a) Ontvangst van de SMS met de link.



b) De klant klikt op de op zijn mobiele telefoon ontvangen link en er verschijnt een pagina waarop hij op de mobiele applicatie zijn PIN kan aanmaken.



c) Op de mobiele applicatie verschijnt er een bericht dat de aanmelding is gelukt.



Klik om de uitgevende entiteit aan te geven

## Vraag 5

Ik heb bij het activeren van de sterke authenticatie geen sms ontvangen, wat moet ik doen?

- Als ik de sms met de link waarmee ik de sterke authenticatie kan activeren niet ontvang, dien ik dus te controleren of:
  - het netwerk goed werkt
  - of er een nieuwe te installeren update van de mobiele applicatie in de store (Appstore of Google store) beschikbaar is

*Als het probleem aanhoudt, kan ik contact opnemen met mijn kantoor.*

## Vraag 6

Bij het activeren van de sterke authenticatie wordt ik na het klikken op de ontvangen link doorverwezen naar een gecodeerde webpagina, wat moet ik doen?



- Als ik, na het klikken op de link uit het sms-bericht, naar de webpagina (zie afbeelding) doorverwezen wordt, dien ik de instellingen van mijn telefoon na te kijken door de volgende stappen uit te voeren:
  1. Ga naar « Instellingen »
  2. Ga naar « Apps »
  3. Klik op de app « e-Attijari »
  4. Klik op en kies « standaard instelling »
  5. Activeer « ondersteunde links »
  6. Klik op « ondersteund webadres »
  7. Activeer de link « hermodbdi.attijariwafa.com »

*PS: Deze instelling werkt voor sommige merken niet (Redmi, Xiaomi, Oppo, Realme...). Onze teams doen momenteel het nodige om deze situatie snel te verhelpen.*

## Vraag 7

### Wat moet ik doen als de app bij het aanmaken van de pincode vanzelf sluit?

- Om dit probleem op te lossen, dient u bijvoorbeeld:
  - te controleren of er geen nieuwe te installeren update in de store (Appstore of Google store) beschikbaar is.
  - indien nodig uw toestel opnieuw op te starten
  - de app te verwijderen en opnieuw te installeren

## Vraag 8

### Hoe verloopt het inloggen op mijn Customer Area nadat de sterke authenticatie op de rekening geactiveerd is?

- Nadat de sterke authenticatie met het aanmaken van de pincode geactiveerd is, zal de app me telkens wanneer ik inlog vragen om naast de gebruikersnaam en het wachtwoord ook deze pincode in te voeren.
- Het is dus belangrijk dat ik de zonet aangemaakte pincode onthoud.

## Vraag 9

# Hoe verloopt het inloggen op mijn Customer Area vanaf het web?

- Als ik via het web op mijn Customer Area wil inloggen, dient mijn mobiele applicatie geopend te zijn vermits de toegang tot de website aan de mobiele applicatie gekoppeld is. De pincode dient op de mobiele applicatie ingevoerd te worden.

Ik dien dus de volgende stappen uit te voeren:

- De klant-ID en het wachtwoord invoeren (zonder op de inlogknop te klikken)
- De mobiele applicatie e-Attijari op mijn mobiele telefoon geopend houden (ze openen zonder in te loggen)
- Terugkeren naar de website en op de knop « Inloggen » klikken
- De opgevraagde pincode op de mobiele applicatie invoeren en bevestigen om de webverbinding toe te staan.

## Vraag 10

### Ik ben mijn pincode vergeten, wat moet ik doen?

- Om mijn pincode te resetten, dien ik op de startpagina van de mobiele applicatie of de website op « pin vergeten/Nieuwe aanmelding » te klikken. De voor het aanmaken van een nieuwe pincode uit te voeren stappen zijn de volgende:
  - Doorverwijzing naar een pagina om mijn gebruikersnaam en mijn wachtwoord in te voeren
  - Ontvangst van een sms met een link
  - Door op de link uit de sms te klikken doorverwijzing naar een pagina van de mobiele applicatie om een nieuwe pincode aan te maken

## Vraag 11

### Wat moet ik doen als de melding « Handtekening niet aangemaakt » verschijnt?

- Alvorens op het web op de inlogknop te klikken dien ik er op te letten dat de mobiele applicatie op mijn telefoon geopend is. De mobiele applicatie zal mij automatisch vragen om de pincode

6

in te voeren waardoor mijn computer toestemming krijgt om toegang te krijgen tot de rekening.

Dit soort problemen is over het algemeen te wijten aan:

- Het installeren/verwijderen van de app na een reeds uitgevoerde authenticatie
- Het laattijdig invoeren van de pincode op de mobiele applicatie
- Het veranderen van mobiele telefoon na een reeds uitgevoerde sterke authenticatie

Hoe te werk gaan om dit probleem op te lossen:

- Sluit de app en open ze opnieuw
- Start het toestel opnieuw op
- Als het probleem aanhoudt, dient u de pincode te resetten door op de startpagina op « Pin vergeten/Nieuwe aanmelding » te klikken om een nieuwe pincode in te stellen.

## Vraag 12

**Wat moet ik doen als ik bij het inloggen op mijn Customer Area een foutmelding over de toegang tot mijn rekening krijg?**

- Als ik bij het inloggen op mijn online rekening één van de volgende berichten zie verschijnen, dien ik de snelheid van mijn internetverbinding te controleren:
  - Tijdens het laden is er een fout opgetreden
  - Verbindingsprobleem
  - Forbidden
  - Onbekende fout, probeer het later opnieuw
  - Server-communicatiefout, gelieve het later opnieuw te proberen

*Indien het probleem aanhoudt, kan ik contact opnemen met mijn kantoor.*

## Vraag 13

**Bij het inloggen op mijn ruimte verschijnt het bericht « gebruikersnaam onvindbaar »**

## en ik krijg geen toegang tot mijn rekening, wat moet ik doen?

- Als ik dit soort problemen ondervind, dien ik contact op te nemen met mijn kantoor zodat het mijn contract controleert.

### Voor meer informatie:

- Bel ons op: **078 15 11 54\***  
Gratis nummer (service en bellen)
- Contacteer uw adviseur

