FRAUDE / PHISHING

Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons vivement de taper directement **le nom exact du site www.beobank.be** dans la barre d'adresse pour accéder à vos comptes via Beobank Online. Sauvegardez ce site dans vos favoris. Ne communiquez jamais votre code bancaire, mot de passe par téléphone, e-mail, sms ou sur les réseaux sociaux. Beobank ne vous les demandera jamais de cette façon. **Vous trouverez plus de conseils et exemples sur www.beobank.be**

ACCÉDER À L'ESPACE DE SUIVI

Une fois votre demande de produit introduite, un **espace de suivi** de celle-ci se crée automatiquement : pour y accéder, rendez-vous sur www.beobank.be/suivrevosdemandes.

Pour vous connecter, complétez les champs suivants :

Adresse e-mail*

Mot de passe*

[Mot de passe oublié ?](#)

Se connecter

1. Introduisez **l'adresse e-mail** de contact renseignée lors de votre demande
2. Introduisez le **mot de passe temporaire que vous avez reçu par sms**.
3. Cliquez sur « **Se connecter** »

MODIFICATION DU MOT DE PASSE TEMPORAIRE

Votre mot de passe

i Le mot de passe utilisé est temporaire : vous devez le changer par un mot de passe uniquement connu par vous (même votre conseiller ne le connaîtra pas).
Pour choisir un mot de passe sûr, évitez les prénoms, les noms de famille, les dates de naissance (les vôtres ou ceux de votre entourage) et les suites logiques (exemples : 1A2B3C4d,11AA22bb).
Ne notez pas ce mot de passe et ne le communiquez à personne quel qu'en soit le prétexte.

Mot de passe actuel*

Nouveau mot de passe*

Confirmation du nouveau mot de passe*

Introduisez le **mot de passe actuel** : il s'agit du mot de passe temporaire reçu par sms.

Introduisez votre **nouveau mot de passe** deux fois. Les critères s'afficheront à côté de la case et deviendront verts lorsqu'ils seront tous remplis.

L'ESPACE DE SUIVI DES DEMANDES

Vous avez à présent accès à votre espace de consultation de demandes. Cliquez sur « **Compléter** » pour fournir les informations et documents nécessaires au bon traitement de votre requête.

The screenshot shows the 'Vos demandes' page on the Beobank website. At the top, there are navigation tabs for 'Accueil' and 'Profil', and a 'Déconnexion' button. The main content area shows a card for a 'BEOBANK VISA' subscription. The card includes a photo of a family, the text 'BEOBANK VISA' and 'Souscription', and a status 'EN COURS'. Below this, a notification icon and text state 'Votre demande est en cours'. At the bottom of the card, it shows 'Montant de la ligne de crédit: 2.000,00 EUR' and a red 'Compléter' button.

UN PROBLÈME DE CONNEXION À L'ESPACE DE SUIVI ?

MOT DE PASSE OUBLIÉ

En cas d'oubli ou de non réception du mot de passe, cliquez sur « **Mot de passe oublié ?** » et complétez les champs suivants :

Réinitialisation mot de passe

← Assistance pour accéder à vos demandes

Vous avez oublié votre mot de passe ?

Renseignez vos coordonnées afin que nous puissions vous envoyer un nouveau mot de passe par SMS

* : information obligatoire

Adresse e-mail *

Téléphone mobile *

1. L'**adresse e-mail** de contact renseignée lors de votre demande
2. Le **numéro de gsm** communiqué lors votre demande

JE NE REÇOIS PAS LE MOT DE PASSE PAR SMS

Notre SMS est envoyé du numéro **8810**. En cas de non réception du mot de passe, vérifiez en premier lieu les éléments suivants :

- S'il existe dans votre GSM une liste noire (Filtre anti-spams, SMS bloqués, ...)
- Si un blocage existe pour les numéros courts (dits commerciaux) auprès de votre opérateur téléphonique
- Si cela se débloque en éteignant et rallumant votre gsm / en enlevant la carte SIM

Il se peut également que votre numéro soit **erroné** dans notre base de données : pour le modifier, contactez Beobank Service Center au 02/622.20.00 (du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 12h30) afin qu'un conseiller puisse faire la mise à jour.

Vous pourrez ensuite demander à recevoir un nouveau mot de passe en cliquant sur « **Mot de passe oublié ?** ».

MON ADRESSE E-MAIL N'EST PAS RECONNUE

Seule l'adresse e-mail renseignée dans votre formulaire de souscription est reconnue comme identifiant valable pour accéder à l'espace de suivi. En cas d'erreur d'encodage de votre adresse e-mail, deux solutions s'offrent à vous :

1. Contactez Beobank Service Center au 02/622.20.00 (du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 12h30) afin d'obtenir l'adresse mail renseignée dans votre demande. Cette adresse pourra être utilisée pour vous connecter : dans le même temps, le conseiller financier pourra mettre à jour votre dossier avec votre adresse e-mail correcte pour les futures communications liées à votre demande.
2. Introduisez une nouvelle demande en renseignant l'adresse e-mail correcte.