

Technische handleiding

Inhoud

1.	INLEIDING EB ONLINE	2
2.	HOE UW EB ONLINE-ABONNEMENT GEBRUIKEN?.....	2
2.1.	VIA UW DIGIPASS.....	2
2.2.	VIA GEBRUIKERSNAAM EN PASWOORD	2
2.3.	VIA ITSME	2
3.	GEBRUIK VAN DE DIGIPASS	3
3.1.	DIGIPASS GEBLOKKEERD	3
3.1.1.	Digipass 250.....	3
3.1.2.	Digipass 320.....	3
3.1.3.	Digipass 550.....	4
3.1.4.	Andere problemen met uw digipass.....	4
3.2.	BATTERIJNIVEAU TE LAAG	4
3.3.	DE TAAL VAN DE DIGIPASS WIJZIGEN	5
4.	PINCODE/PASWOORD WIJZIGEN/VERVALLEN	5
4.1.	PINCODE DIGIPASS WIJZIGEN	5
4.2.	PASWOORD 'INLOGGEN MET GEBRUIKERSNAAM' WIJZIGEN	6
4.3.	PASWOORD 'INLOGGEN MET GEBRUIKERSNAAM' VERSTREKEN	7
4.4.	PASWOORD 'INLOGGEN MET GEBRUIKERSNAAM' FOUTIEF	7
5.	GEBRUIK VAN ITSME	7
6.	HULP NODIG?	7
6.1.	Helpdesk	7
6.2.	E-mail	7
6.3.	Uw kantoor	8
6.4.	Online help	8
7.	TECHNISCHE VEREISTEN	8
7.1.	Internetaansluiting	8
8.	BESCHIKBAARHEID	8
8.1.	Onbeschikbaarheden van de site	9
8.2.	Automatische verbreking van de sessie	9

1. INLEIDING EB ONLINE

Europabank biedt u met eb online volledig gratis de mogelijkheid om via het internet elektronisch te bankieren.

Als klant van Europabank, geïnteresseerd in eb online, moet u in een Europabank-kantoor of via de informatieve website van Europabank een contract afsluiten.

Handelaars die zijn aangesloten bij Europabank voor de verwerking van Visa en Mastercard, kunnen de kaarttransacties raadplegen met een gebruikersnaam en paswoord.

2. HOE UW EB ONLINE-ABONNEMENT GEBRUIKEN?

Om eb online te gebruiken surft u naar de website: <https://www.ebonline.be>.

De eerste keer dat u zich aanmeldt, moet u akkoord gaan met de algemene voorwaarden van eb online. U kan uw akkoord geven met uw digipass of via uw itsme-account. Vanaf dat moment heeft u toegang tot eb online. Naargelang de gekozen inlogmethode kan u eb online als volgt gebruiken:

2.1. Via uw digipass

Bij de ondertekening van uw contract ontvangt u een gebruikersnaam en een digipass.

Via een e-mailbericht wordt u een initiële pincode voor de digipass overgemaakt. Bij het eerste gebruik moet u die onmiddellijk wijzigen.

Volg de instructies zoals beschreven op het loginscherm onder 'hulp bij eerste gebruik'.

De eerste keer inloggen met een digipass moet gebeuren BINNEN 6 maanden na het ondertekenen van het contract. Gebeurt dat niet, dan vervalt de toegang en moet u een nieuw contract afsluiten, waarbij eventueel administratiekosten kunnen worden aangerekend.

Uit veiligheidsoverwegingen raden wij u ten stelligste aan zo snel mogelijk voor de eerste keer in te loggen zodra u alle noodzakelijke codes heeft ontvangen.

2.2. Via gebruikersnaam en paswoord

Kiest u als handelaar, aangesloten bij Europabank voor de verwerking van Visa en Mastercard, alleen voor de functies van de kaarttransacties, dan ontvangt u bij de ondertekening van uw contract een gebruikersnaam. Via een e-mailbericht wordt u een initieel paswoord overgemaakt. Na de eerste keer inloggen moet u dat onmiddellijk wijzigen (zie ook verder onder '[wijzigen paswoord](#)').

2.3. Via itsme

Itsme is een gratis app waarmee u uw identiteitsgegevens koppelt aan uw simkaart en uw smartphone. Door de unieke combinatie van uw simkaart, uw smartphone en een zelfgekozen itsme-code kan u uw identiteit bewijzen. U beslist zelf wat, wanneer en met wie u uw gegevens deelt. Bovendien blijven al uw mobiele interacties beveiligd.

Om u aan te melden met itsme moet u een itsme-account hebben met het gsm-nummer dat geregistreerd is bij de bank. U kan een account aanmaken via de website van itsme. Daarnaast moet u ook een gebruikersnaam hebben, die u krijgt na het ondertekenen van uw contract bij Europabank.

Om itsme voor een eerste keer te gebruiken volgt u de instructies zoals beschreven op het loginscherm onder 'Hulp bij eerste gebruik'.

3. GEBRUIK VAN DE DIGIPASS

De digipass is een kleine calculator. Hij genereert een uniek controlegetal (PWD) van 6 cijfers dat fungeert als elektronische handtekening. Daarmee krijgt u toegang tot eb online en kan u financiële operaties (overschrijvingen, bestendige opdrachten ...) ondertekenen en uw persoonlijke gegevens en instellingen wijzigen.

Het type digipass, 250, 320 of 550, staat vermeld op de rugzijde van het toestel onder het serienummer.

Het controlegetal is meestal maar één minuut geldig. Daardoor is de digipass veel veiliger dan een klassiek paswoord. Bovendien kan niemand uw digipass gebruiken zonder uw pincode. Bewaar uw digipass en pincode daarom altijd apart. Zo krijgt niemand anders toegang tot uw rekeningen.

3.1. Digipass geblokkeerd

3.1.1. Digipass 250



Na elke foutieve poging bij het invoeren van uw pincode in de digipass verschijnt op het scherm van uw digipass de melding 'PIN FAIL' met daarnaast het aantal foutieve pogingen. Druk op de PIJLTJESTOETS om een nieuwe poging te krijgen.

Na 5 opeenvolgende foutieve pogingen bij het invoeren van uw pincode in de digipass is de digipass geblokkeerd, waardoor u hem niet meer kan gebruiken (op het scherm van uw digipass verschijnt de melding 'LOCK').

Om de digipass vervolgens te deblokkeren moet u met de digipass naar een kantoor van Europabank gaan. Met behulp van de unlockcode die telkens bij een geblokkeerde digipass verschijnt, kan de digipass opnieuw geactiveerd worden. Daarbij moet u ook een nieuwe pincode kiezen.

3.1.2. Digipass 320



Na 2 of meer opeenvolgende foutieve pogingen bij het invoeren van uw pincode in de digipass is de digipass telkens voor 1 minuut geblokkeerd (op het scherm van uw digipass verschijnt de melding 'FOUTIEVE PIN' en nadat u op  hebt gedrukt, verschijnt 'WACHT 1 MIN' en vervolgens 'PIN FOUT' (aantal foutieve pogingen). Druk op  om een nieuwe poging te krijgen.

Na 5 opeenvolgende foutieve pogingen bij het invoeren van uw pincode in de digipass is de digipass geblokkeerd, waardoor u hem niet meer kan gebruiken (op het scherm van uw digipass verschijnt de melding 'PIN GEBLOKKEERD').

Om de digipass vervolgens te deblokken moet u zich met de digipass naar een kantoor van Europabank begeven. Met behulp van de unlockcode die telkens bij een geblokkeerde digipass verschijnt, kan de digipass opnieuw geactiveerd worden. Daarbij moet u ook een nieuwe pincode kiezen.

3.1.3. Digipass 550



Na 2 of meer opeenvolgende foutieve pogingen bij het invoeren van uw pincode in de digipass is de digipass telkens voor 1 minuut geblokkeerd (op het scherm van uw digipass verschijnt de melding 'WAIT 1 MIN').

Na 5 opeenvolgende foutieve pogingen bij het invoeren van uw pincode in de digipass is de digipass geblokkeerd, waardoor u hem niet meer kan gebruiken (op het scherm van uw digipass verschijnt de melding 'PIN LOCKED').

Om de digipass vervolgens te deblokken moet u zich met de digipass naar een kantoor van Europabank begeven. Met behulp van de unlockcode die telkens bij een geblokkeerde digipass verschijnt, kan de digipass opnieuw geactiveerd worden. Daarbij moet u ook een nieuwe pincode kiezen.

3.1.4. Andere problemen met uw digipass

Het door de digipass gegenereerde 6-cijferige controlegetal moet onmiddellijk ingetikt worden in eb online. Als u te lang wacht om het gegenereerde controlegetal in te brengen in eb online, zal het niet meer aanvaard worden en aangezien worden als een foutieve poging in eb online. U moet dan een nieuw controlegetal genereren.

Opgelet: bij 5 opeenvolgende foutief ingebrachte codes bij het inloggen wordt uw eb online-abonnement geblokkeerd. In dat geval moet u zich met de digipass naar een kantoor van Europabank begeven om uw abonnement te deblokken.

Als het door de digipass gegenereerde 6-cijferige controlegetal toch niet aanvaard wordt in eb online, ondanks het feit dat het toch onmiddellijk werd ingetikt na generatie, is het mogelijk dat de interne klok niet meer gelijkloopt. In dat geval moet u met de digipass naar een kantoor van Europabank gaan om de digipass te synchroniseren.

3.2. Batterijniveau te laag

Uw digipass is voorzien van een speciale batterij. U kunt die niet vervangen en u mag uw digipass zelf nooit openmaken, anders is hij onherroepelijk onbruikbaar.

Na een paar jaar krijgt u mogelijk de melding 'Battery low' te zien op uw digipass. Wat nu? De eerste melding 'Battery low' verschijnt reeds vanaf een batterijniveau van 40%. Uw digipass is dus nog een hele tijd perfect bruikbaar.

Als het batterijniveau meer dan 10% is, hoeft de digipass nog niet vervangen te worden. Is het batterijniveau minder dan 10%, dan kan u gratis een nieuw exemplaar krijgen in uw kantoor.

Het batterijniveau van de digipass kan als volgt gecontroleerd worden:

Digipass type 250

Het batterijniveau van de digipass kan niet gecontroleerd worden. De digipass geeft zelf aan wanneer het batterijniveau bijna ten einde is.

Digipass type 320

- zet de digipass aan (druk 2 seconden op  On/Off). Na de welkomtekst, verschijnt de menuoptie '1. Login'. Druk vervolgens op 4.
- Op het scherm verschijnt '1. BATTERIJNIVEAU' - druk op .
- 'BATTERIJNIVEAU XX%' verschijnt - waarbij 'XX' het batterijniveau aanduidt.

Digipass type 550

- Zet de digipass aan en druk op .
- 'USE I,S,T' verschijnt.
- Druk achtereenvolgens 4 keer op .
- 'TEST BATT?' Verschijnt - druk op .
- 'BATTERY % XX' verschijnt - waarbij 'XX' het batterijniveau aanduidt.

3.3. De taal van de digipass wijzigen

Bij een digipass type 320 kan u altijd de taal van uw digipass wijzigen. Daartoe gaat u als volgt te werk:

- 1) Neem uw digipass en zet hem aan (druk 2 seconden op  On/Off). Na de welkomtekst verschijnt de menuoptie '1. Login'. Druk vervolgens 2 keer op 3.
- 2) Op het scherm staat nu de huidige taal te lezen. Wijzig de taal door gebruik te maken van de pijltjestoetsen.
- 3) Druk op  om de gekozen taal te bevestigen. Op het scherm verschijnt nu 'TAAL GEWIJZIGD <OK>'.

4. PINCODE/PASWOORD WIJZIGEN/VERVALLEN

4.1. Pincode digipass wijzigen

U kan altijd de persoonlijke pincode van uw digipass wijzigen.

Daartoe gaat u als volgt te werk voor digipass type 250:

1. Neem uw digipass en zet hem aan (druk op de PIJLTJESTOETS).
2. Voer uw persoonlijke 4-cijferige pincode in. Op het scherm staat te lezen 'APPLI –'.
3. Druk 3 seconden op de PIJLTJESTOETS tot 'NEW PIN' op het scherm verschijnt. Voer nu een nieuwe persoonlijke 4-cijferige pincode in. Voor de hand liggende cijfercombinaties zijn niet toegestaan (bv. 1234, 1000, 2222 ...). In dat geval verschijnt 'NOT SAFE' op het scherm.
4. Op het scherm staat te lezen 'PIN CONF'. Voer een tweede keer de nieuw gekozen 4-cijferige pincode in. Als de nieuw gekozen pincode niet twee keer identiek is ingevoerd, verschijnt op het scherm de melding 'FAIL' en krijgt u een nieuwe poging om een nieuwe pincode te kiezen.
5. Als alles correct verlopen is, verschijnt de melding 'NEW PIN CONF'. Vervolgens verschijnt opnieuw 'APPLI –' en is de pincode gewijzigd.

Daartoe gaat u als volgt te werk voor digipass type 320:

- 1) Neem uw digipass en zet hem aan (druk 2 seconden op  On/Off). Na de welkomtekst verschijnt de menuoptie '1. Login'. Druk vervolgens op 3.
- 2) Op het scherm staat te lezen 'WIJZIG PIN?' en druk op .
- 3) Op het scherm staat te lezen 'UW PIN'. Voer nu uw persoonlijke 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
- 4) Op het scherm staat te lezen 'NIEUWE PIN'. Voer nu een nieuwe persoonlijke 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
De nieuw gekozen pincode moet verschillend zijn van de bestaande pincode, anders verschijnt op het scherm 'ONVEILIGE PIN' en krijgt u een nieuwe poging. Ook voor de handliggende cijfercombinaties zijn niet toegestaan (bv. 1234, 1000, 2222 ...).
- 5) Op het scherm staat te lezen 'BEVESTIG PIN'. Voer een tweede keer de nieuw gekozen 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
Als de nieuw gekozen pincode niet twee keer identiek is ingevoerd, verschijnt op het scherm de melding 'PIN VERSCHILT' en krijgt u een nieuwe poging om 2 keer de nieuwe pincode in te geven.
- 6) Als alles correct verlopen is, verschijnt de melding 'OK'. Druk op  om terug te keren naar het menu 'Login'.

Daartoe gaat u als volgt te werk voor digipass type 550:

- 1) Neem uw digipass en zet hem aan . Druk vervolgens op .
- 2) Op het scherm staat te lezen 'CHANGE PIN?' en druk op .
- 3) Op het scherm staat te lezen 'YOUR PIN...'. Voer nu uw persoonlijke 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
- 4) Op het scherm staat te lezen 'NEW PIN...'. Voer nu een nieuwe persoonlijke 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
De nieuw gekozen pincode moet verschillend zijn van de bestaande pincode, anders verschijnt op het scherm 'INSECURE' en krijgt u een nieuwe poging.
- 5) Op het scherm staat te lezen 'REPEAT PIN...'. Voer een tweede keer de nieuw gekozen 4-cijferige pincode in. Druk vervolgens op .
Als de nieuw gekozen pincode niet twee keer identiek is ingevoerd, verschijnt op het scherm de melding 'NOT EQUAL' en verkrijgt u een nieuwe poging om 2 keer de nieuwe pincode in te geven.
- 6) Als alles correct verlopen is, verschijnt de melding 'OK', waarna op het scherm 'USE I,S,T' verschijnt. Uw digipass is nu klaar voor verder gebruik.

4.2. **Paswoord 'inloggen met gebruikersnaam' wijzigen**

Als u inlogt met gebruikersnaam en paswoord, is de geldigheidsduur van het paswoord beperkt tot 6 maanden, maar u kan ook op eigen initiatief vroeger uw paswoord wijzigen.

Onder  'Mijn gegevens en instellingen' – 'Inloggen via paswoord' vindt u 'wijzigen paswoord'. Het paswoord moet minimaal 6 posities en maximaal 20 posities lang zijn. Het is samengesteld uit een combinatie van de cijfers (0 tot 9), letters (a tot z) of het koppelteken (-). Het paswoord moet minstens één cijfer en minstens één letter bevatten. Bij een succesvolle eerste keer inloggen zal u onmiddellijk gevraagd worden om het initieel ontvangen paswoord te wijzigen. Ook als bij het inloggen blijkt dat het huidige paswoord al 6 maanden oud is, wordt u voorgesteld om uw paswoord onmiddellijk te wijzigen.

Om uw paswoord te wijzigen moet u de volgende 3 velden invullen:

- oud paswoord
- nieuw paswoord
- bevestig nieuw paswoord (herhaling nieuw paswoord)

Het nieuwe paswoord moet verschillend zijn van het oude paswoord en mag evenmin gelijk zijn aan de gebruikersnaam. Na het ingeven van de paswoorden klikt u op de knop 'Opslaan' ter controle. Als de ingetikte gegevens correct zijn, wordt het nieuwe paswoord bewaard en krijgt u het scherm 'Mijn gegevens' terug.

Als het nieuwe paswoord en het 'bevestig nieuw paswoord' niet identiek zijn of niet aan de bovengenoemde vormvereisten voldoen, wordt er een foutboodschap getoond, waarna u de gegevens opnieuw kan ingeven.

4.3. Paswoord 'inloggen met gebruikersnaam' verstreken

Als bij het inloggen blijkt dat uw paswoord meer dan 6 maanden in gebruik is, zal u onmiddellijk gevraagd worden om het vervallen paswoord te wijzigen. Het nieuwe paswoord blijft dan opnieuw 6 maanden geldig.

4.4. Paswoord 'inloggen met gebruikersnaam' foutief

Als een paswoord foutief wordt ingegeven, krijgt men een foutboodschap, waarna men een nieuwe poging kan uitvoeren.

Bij vijf opeenvolgende foutieve pogingen bij het inloggen wordt het abonnement geblokkeerd. Er wordt een foutboodschap gezonden dat eb online wordt geblokkeerd en het venster voor de transactionele website wordt gesloten.

Als u verder gebruik wenst te maken van de internetdiensten, moet u in uw kantoor het abonnement laten deblokkeren. U moet daarvoor wel zelf naar het kantoor komen (telefonische aanvragen tot deblokking worden om veiligheidsredenen niet uitgevoerd).

5. GEBRUIK VAN ITSME

Met itsme kan u uw identiteit bewijzen met uw zelf gekozen pincode of met uw vingerafdruk. Daardoor krijgt u toegang tot eb online en kan u financiële operaties (overschrijvingen, bestendige opdrachten ...) ondertekenen en uw persoonlijke gegevens en instellingen wijzigen.

Uw itsme-account kan om verschillende redenen geblokkeerd zijn. Geen nood, neem contact op met itsme of kijk in hun FAQ. Zij helpen u graag verder.

6. HULP NODIG?

In geval van problemen of vragen kan u een beroep doen op de volgende hulpmiddelen:

6.1. Helpdesk

Als u technische problemen of vragen heeft bij het opstarten van eb online, kan u telefonisch contact opnemen met de helpdesk op het nummer 09 224 76 90. De helpdesk is elke bankwerkdag bereikbaar van 9.00 u. tot 17.00 u. en op donderdagavond tot 18.30 u.

6.2. E-mail

Vragen over eb online of problemen kunnen ook gemeld worden per e-mail aan ebonline@europabank.be. U krijgt dan zo spoedig mogelijk een antwoord via hetzelfde kanaal of van uw kantoor.

6.3. Uw kantoor

Vragen in verband met bancaire aspecten van eb online stelt u bij voorkeur aan uw kantoor. Zie <https://www.europabank.be> voor het telefoonnummer, het e-mailadres en de openingsuren van uw kantoor of klik in de eb online-toepassing op 'Stel een vraag' bij uw kantoor.

6.4. Online hulp

Voor hulp bij het gebruik van eb online kan u ook altijd zelf 'Een vraag over online bankieren' raadplegen in de eb online-toepassing.

Op de website van Europabank vindt u ook tips over [veilig internetbankieren](#) en welke voorzorgen u kunt nemen.

7. TECHNISCHE VEREISTEN

7.1. Internetaansluiting

Om toegang te krijgen tot eb online heeft u internettoegang en een persoonlijk e-mailadres nodig. Alle recente versies van Microsoft Internet Explorer/Edge, Firefox en Google Chrome zijn geschikt. De toepassing werkt ook in andere moderne browsers.

Voor eb online moeten de volgende instellingen geactiveerd worden:

- TLS 1.0
- accepteren van cookies
- uitvoeren van JavaScript

Als uw browser niet aan die voorwaarden voldoet, zal u geen toegang krijgen tot het internetbankieren.

Eb online is beveiligd met een certificaat uitgegeven door de firma GlobalSign. Dat certificaat levert enerzijds het bewijs dat u wel degelijk verbonden bent met eb online en is anderzijds nodig voor het opzetten van een beveiligde verbinding tussen de browser en de website met adres <https://www.ebonline.be>.

Wanneer u verbonden bent met eb online, verschijnt er in de browser een aanduiding onder de vorm van een slotje  dat u een beveiligde verbinding hebt met de website.

U kan de inhoud van het certificaat weergeven en controleren door te dubbelklikken op het slotje.

De echtheid van het certificaat wordt verzekerd door de uitgever GlobalSign. Om de echtheid van het certificaat te valideren is de aanwezigheid van het 'GlobalSign Root CA'-certificaat in de browser noodzakelijk. Dat is standaard het geval in de meeste browsers.

Als de browser een fout geeft in verband met het certificaat, beëindig dan onmiddellijk de connectie met de website. Ga in geen geval verder met de connectie. Meld het probleem zo snel mogelijk aan de eb online-helpdesk.

8. BESCHIKBAARHEID

Eb online is beschikbaar 7 dagen op 7.

8.1. Onbeschikbaarheid van de site

Op bankwerkdagen (dus niet op zaterdagen, zondagen en feestdagen) kan de site wegens interne verwerking NIET beschikbaar zijn tussen 7.00 u. en 8.00 u. 's morgens.

In geval van technische problemen kan de site tijdelijk onbeschikbaar zijn. In zo'n geval zal u bij het inloggen een bericht ontvangen dat eb online tijdelijk onbeschikbaar is.

In dat geval kan u op een later tijdstip een nieuwe poging ondernemen.

De bank behoudt zich het recht voor de toegang tot de site geografisch te beperken. Zo kan de toegang vanuit bepaalde landen hetzij beperkt, hetzij onmogelijk zijn.

In geval van vaststelling van misbruik, of het vermoeden daarvan, heeft de bank het recht om de gebruikersnaam te blokkeren en verdere toegang tot eb online te ontzeggen, zelfs zonder ingebrekestelling.

8.2. Automatische verbreking van de sessie

Als u in de toepassing gedurende 15 minuten geen enkele actie heeft verricht, wordt de sessie automatisch verbroken. Bij de eerstvolgende actie die u daarna verricht, zal u opnieuw het loginscherm krijgen.

Het is aangeraden om via de afmeldfunctie eb online te verlaten telkens als u uw werkzaamheden hebt beëindigd.