WealthLink
Guide de dépannage

Assurances

1. Pourquoi WealthLink n'accepte-t-il pas mon code de vérification (mot de passe à usage unique) lorsque je tente d'ouvrir une session ?

- **Avez-vous copié-collé le code à partir du courriel ?**
  Si oui, vérifiez qu'il n'y a pas d'espace après le code. Essayez d'entrer le code manuellement.
- *Le système vous envoie automatiquement un code lorsqu'il vous invite à l'entrer.* **Avez-vous cliqué sur le bouton d'envoi d'un nouveau code ?**
  Si oui, le **premier code** *que vous avez reçu dans le courriel ne sera plus valide, car vous en avez demandé un deuxième.*
  Vous devrez **attendre de recevoir le deuxième courriel** *et utiliser le code de vérification qui s'y trouve.*
- **IMPORTANT :** *Vous disposez d'un délai de 10 minutes pour entrer le code de vérification dans WealthLink. Après 10 minutes, le code expire.*

2. Que dois-je faire pour ne pas avoir à entrer un code de vérification chaque fois que j'ouvre une session ?

- *Si vous cochez le bouton* **Se rappeler de cet équipement** *lorsque vous ouvrez une session, vous n'aurez plus à entrer le code de vérification pendant une* **période de trois mois** *car l'empreinte digitale de votre appareil aura été mémorisée.*
- *Toutefois, si vous supprimez vos fichiers témoins, l'empreinte digitale de votre appareil sera effacée et vous devrez de nouveau entrer un code de vérification la prochaine fois que vous ouvrirez une session.*
- *Vérifiez si votre ordinateur est configuré pour effacer les fichiers témoins et les données de site lorsque vous quittez Chrome. Si c'est le cas, désactivez cette fonction. Assurez-vous que les fichiers témoins sont activés sur votre appareil.*
- **Est-ce que plusieurs utilisateurs se servent du même appareil avec des identifiants d'ouverture de session différents ?**
  WealthLink **n'est pas en mesure de mémoriser plusieurs identifiants** *sur un seul appareil et exige un code de vérification lors de chaque changement d'utilisateur.*

3. Le système fige lorsque je suis dirigé vers la page d'accueil. Que dois-je faire ?

- *Accédez aux paramètres de votre navigateur et supprimez les fichiers témoins, la mémoire cache et l'historique.*
- *Dans un navigateur pris en charge (Google Chrome, Edge, Firefox ou Safari), ouvrez une nouvelle page pour vous connecter. Assurez-vous de cliquer sur le bouton de déconnexion chaque fois que vous quittez WealthLink et de ne pas simplement fermer le navigateur.*
- *Allez à : https://www.rbcinsurance.com/fr/retraite/wealthlink-investisseurs/index.html*
- *Cliquez sur Ouvrir une session/S'inscrire. Vous pouvez ensuite ajouter le site à vos favoris.*

Les téléphones cellulaires ne sont pas pris en charge : *L'utilisation de WealthLink sur les téléphones n'est pas recommandée ni prise en charge pour le moment. Les téléphones cellulaires peuvent faire figer le système.*

4. Pourquoi mon identifiant utilisateur et mon mot de passe ne me permettent-ils pas d'accéder à WealthLink ?

- *Assurez-vous d'utiliser le bon identifiant utilisateur et le bon mot de passe. Les mots de passe et les identifiants utilisateurs sont sensibles à la casse.*
- *Si vous ne vous souvenez plus de votre identifiant utilisateur, cliquez sur le bouton* **ID utilisateur oublié.** *WealthLink vous demandera votre adresse courriel, puis vous acheminera un courriel contenant votre identifiant utilisateur.*
- *Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur le bouton* **Mot de passe oublié.**
  WealthLink vous demandera votre identifiant utilisateur, puis vous acheminera un courriel comportant un code de vérification que vous devrez entrer dans le portail (n'oubliez pas de cocher de nouveau l'option de mémorisation de votre appareil).
  WealthLink vous invitera ensuite à choisir un nouveau mot de passe et vous redirigera vers l'écran d'accueil.
- **Important :** *Assurez-vous d'ouvrir une deuxième fenêtre de navigation pour récupérer le code de vérification indiqué dans le courriel. N'utilisez pas simplement la flèche Précédent du navigateur pour passer de WealthLink au courriel et vice versa.*
- *Assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge comme Google Chrome, Edge, Firefox ou Safari. WealthLink n'est pas compatible avec Chrome Incognito ou Internet Explorer.*

5. Pourquoi est-ce que je ne reçois pas le code de vérification ?

- *Vérifiez le dossier des courriers indésirables ou votre corbeille.*
- *Assurez-vous que l'adresse courriel que vous avez fournie au moment de votre inscription à WealthLink est celle que vous vérifiez.*
- *L'envoi du courriel renfermant le code de vérification peut prendre jusqu'à 10 minutes, mais il ne faut en moyenne qu'une ou deux minutes. Si vous ne l'avez toujours pas reçu dans les 10 minutes qui suivent, appelez* **1 866 372 2443**.

Assureur : Compagnie d'assurance vie RBC
® / MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada, utilisée(s) sous licence.

Mise à jour : novembre 2021