

### 1. Pourquoi mon code de vérification ne fonctionne-t-il pas dans WealthLink ?

- 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.
- Assurez-vous d'entrer votre code de vérification et non votre identifiant utilisateur indiqué dans le courriel de vérification. Le code de vérification est toujours un code numérique à huit chiffres.
- Avez-vous cliqué sur le bouton d'envoi d'un nouveau code ? Le système vous envoie automatiquement un code lorsqu'il vous invite à l'entrer. Si vous cliquez sur le bouton d'envoi d'un nouveau code, le premier code que vous avez reçu dans le courriel ne sera plus valide. Vous devrez attendre de recevoir le deuxième courriel et utiliser le code de vérification qui s'y trouve.
- 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 ?

- Avez-vous coché l'option de mémorisation de votre appareil au moment d'ouvrir une session ? Cela activera la fonction d'identification d'appareil par empreinte numérique et vous évitera d'avoir à entrer un code de vérification lors des prochaines ouvertures de session. 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. Ce problème a été signalé et sera corrigé sous peu.

### 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.
- Ouvrez une nouvelle fenêtre de navigation dans Chrome pour vous connecter. Assurez-vous d'utiliser le bouton de fermeture de session chaque fois que vous vous déconnectez de WealthLink. Ne fermez pas seulement la fenêtre de navigation.
- **Pour les investisseurs** – 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.
- **Pour les conseillers** – Allez à :  
<https://rbcinsurance.wealthlinkadvisor.com/signin/v1/ExternalLogon.jsf?lang=F>

**Note:** 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 accès à WealthLink a-t-il été bloqué ?

- Si vous entrez le mauvais mot de passe cinq fois de suite, le système se verrouille et vous devez alors appeler le centre d'assistance. Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur le bouton « Mot de passe oublié ? » avant de dépasser cinq tentatives. 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.
- Les mots de passe et les identifiants utilisateurs sont sensibles à la casse.
- 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.
- WealthLink n'est pas compatible avec la navigation privée dans Chrome. Essayez d'ouvrir une session dans une fenêtre de navigation ordinaire.

#### 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 avez attendu plus de 10 minutes pour recevoir le courriel renfermant le code de vérification, faites un test et demandez à quelqu'un de vous envoyer un courriel. Si vous ne recevez ce courriel qu'après plus de 10 minutes, le problème est lié à votre fournisseur ou à votre connexion Internet.

#### Si les difficultés techniques persistent :

- **Conseillers** : Composez le 1 866 372-2443
- **Clients** : Communiquez avec votre conseiller