

Frequently Asked Questions



I. Les 3 sites de Private Estate Life

1. Un site web pour les besoins de chacun
2. Quelles informations puis-je trouver sur le site public de Private Estate Life?
3. Je suis courtier en assurances; quelles sont les possibilités et les avantages de youroffice?
4. Je suis client; quelles sont les possibilités et les avantages du site yourassets?
5. Quelle est la configuration optimale pour consulter les sites de Private Estate Life?
6. Qui contacter si j'ai des questions?

II. L'accès aux sites sécurisés

1) youroffice

1. Que dois-je faire pour obtenir un accès à youroffice?
2. Comment me connecter à youroffice?
3. J'avais accès à youroffice avec un CDRom mais à présent cela ne fonctionne plus. Que dois-je faire pour rétablir mon accès?
4. Comment ajouter le site dans mes favoris?

2) yourassets

1. Que dois-je faire pour obtenir un accès à yourassets?
2. Comment me connecter à yourassets?
3. J'avais accès au site yourassets avec un CD Rom, mais à présent cela ne fonctionne plus. Que dois-je faire pour rétablir mon accès?
4. Comment ajouter le site dans mes favoris?

3) Je ne parviens pas à me connecter.

1. J'ai oublié mon mot de passe ou perdu le code de sécurité. Que dois-je faire?
2. Je reçois le message: "L'information introduite est incorrecte. Veuillez réessayer. Cliquez sur OK pour continuer". Que dois-je faire?
3. Je reçois le message: "Pour des raisons de sécurité votre accès a été bloqué". Que dois-je faire?
4. Je reçois le message: "Vous n'êtes pas autorisé à accéder à ce site", pourtant j'introduis des données de login correctes.
5. Je souhaite modifier mon mot de passe. Comment faire?
6. Le système me demande de modifier mon mot de passe sans que je l'aie demandé. Pourquoi? Que faire?

III. La sécurité des sites Web de Private Estate Life

1. Quels sont les moyens mis en oeuvre pour sécuriser les informations?
2. Est-il nécessaire de sécuriser mon ordinateur ou réseau (WiFi)?
3. Mon mot de passe est-il confidentiel ? Comment bien choisir un mot de passe valable et sécurisé?
4. Quelqu'un a pu voir mes données d'identification. Que dois-je faire?
5. J'ai eu un virus sur mon ordinateur / réseau. Mes données sont-elles encore confidentielles?

I. Les 3 sites de Private Estate Life

1. Un site web pour les besoins de chacun

Notre **site public** vous permet de nous découvrir: vous y trouverez une information très complète sur notre société, nos solutions d'investissement et nos services.

Notre **site sécurisé youroffice**, destiné à nos partenaires commerciaux, représente un outil de gestion quotidienne et de conseil aux clients.

Notre **site sécurisé yourassets** permet à nos clients de suivre leur portefeuille 24h/24 et d'effectuer eux-mêmes des opérations.

Nos 3 sites web sont entièrement gratuits, une simple connexion Internet suffit.

2. Quelles informations puis-je trouver sur le site public de Private Estate Life?

Notre site public vous permet d'avoir

- un aperçu global sur
 - **notre société** et notre domaine d'activité
 - **nos produits** et notre **gamme de fonds** (fiches fonds détaillées mises à disposition par Standard & Poor's, cotations hebdomadaires mises à jour chaque vendredi...)

- nos services et nos coordonnées
- accès direct à nos sites sécurisés

Le "plan du site" vous permet de visualiser l'ensemble du contenu de notre site public.

3. Je suis courtier en assurances; quelles sont les possibilités et les avantages de youroffice?

youroffice a pour objectif de répondre à vos besoins en matière de gestion quotidienne de portefeuilles et de conseils en clientèle.

Via youroffice, vous accédez gratuitement à,

- **l'indispensable de l'information financière**
 - Actualité sur la vie de nos fonds,
 - Outil graphique dynamique (comparaison de fonds avec d'autres types de fonds, indices boursiers, etc.),
 - Analyse de performances,
 - Fiches fonds détaillées (données Standard & Poor's)...
- **nos outils de vente**
 - Description détaillée de nos produits
 - Simulations de projets d'investissement
- **une gestion et administration active de votre portefeuille**
 - Système d'Alertes pour une gestion optimale et proactive de votre portefeuille et ceux de vos clients
 - Relevés de portefeuille, de vos commissions et de production
 - Transactions en ligne (proposition de souscription, arbitrage, rachat avec réinvestissement, versement complémentaire)
- **notre partenariat**
 - A tout moment, visualisez votre situation PanEuroCercle
 - Vous pouvez donner accès à yourassets à vos clients

youroffice, c'est aussi sécurité et confidentialité

- Nous utilisons les techniques les plus récentes pour assurer la sécurité des sites et la confidentialité de vos données.

4. Je suis client; quelles sont les possibilités et les avantages du site yourassets?

Le site yourassets vous permet de suivre votre portefeuille 24h/24 et d'effectuer des opérations vous-mêmes.

Via yourassets, vous accédez gratuitement à:

- **l'indispensable de l'information financière**
 - Actualité sur la vie de nos fonds,
 - Outil graphique dynamique (comparaison de fonds avec d'autres types de fonds, des indices boursiers etc.),
 - Analyse de performances,
 - Fiches fonds détaillées (données Standard & Poor's)...
- **une gestion et une administration active de votre portefeuille**
 - Relevés de portefeuille, performances et historique
 - Transactions en ligne (arbitrage, rachat avec réinvestissement, versement complémentaire)

yourassets, c'est aussi sécurité et confidentialité

- nous utilisons les techniques les plus récentes pour assurer la sécurité des sites et la confidentialité de vos données.

5. Quelle est la configuration optimale pour consulter les sites de Private Estate Life?

PC:

- **Une connexion à Internet** (56 kb minimum)
- **Les systèmes d'exploitation:** Windows 95, Windows 98, Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows Me (Millénium Edition) ou Windows XP.
Remarque:
Nous recommandons l'installation des derniers services pack Windows pour l'ensemble des systèmes d'exploitation Windows.
- **Les navigateurs Internet:** Microsoft Internet Explorer version 5.5 ou plus récente, Netscape Navigator version 6.1 ou plus récente, Mozilla version 5 ou plus récente.
- **Java VM** (Java Runtime Environment): afin d'afficher certaines données graphiques. Cette JVM est intégrée à la plupart des navigateurs et plates-formes. Vous pouvez également la [télécharger](#) gratuitement.
- **Adobe Acrobat Reader:** afin de visualiser les documents au format PDF. Vous pouvez également le [télécharger](#) gratuitement.

Systèmes Apple Macintosh:

- **Une connexion à Internet** (56 kb minimum)
- **Les systèmes d'exploitation:** Mac OS 9.x ou Mac OS X.x
Remarque:
Nous recommandons l'installation des derniers patches Macintosh pour l'ensemble des systèmes d'exploitation Macintosh.
- **Les navigateurs Internet:** Netscape Navigator version 6.1 ou plus récente, Mozilla version 5 ou plus récente.
- **Java VM** (Java Runtime Environment): afin d'afficher certaines données graphiques. Cette JVM est intégrée à la plupart des navigateurs et plates-formes. Vous pouvez également la [télécharger](#).
- **Adobe Acrobat Reader:** afin de visualiser les documents au format PDF. Vous pouvez également le [télécharger](#) gratuitement.

6. Qui contacter si j'ai des questions?

Notre département **Internet Support** vous accueille dans **votre langue** (français, néerlandais ou anglais) et répond à toutes vos questions que vous pouvez poser par:

- **téléphone:** du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 au numéro + 352 45 67 30 4720.
- **fax:** au numéro + 352 45 67 30 5845
- **e-mail:** au ias@privateestatelife.com
- **courrier:**
Internet Support
Private Estate Life S.A.
Espace Kennedy
14, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg

II. L'accès aux sites sécurisés

1) youroffice

1. Que dois-je faire pour obtenir un accès à youroffice?

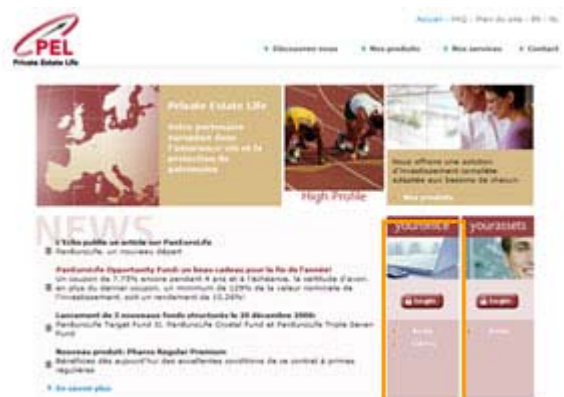
Pour obtenir la convention d'accès à youroffice, vous pouvez soit

- contacter votre Attaché de Direction ou
- contacter le département [Internet Support](#)

Dès réception de la convention dûment complétée et signée (adressée au service [Internet Support](#)), nous vous enverrons vos codes d'accès.

2. Comment me connecter à youroffice?

- Connectez-vous à Internet et introduisez l'adresse www.PrivateEstateLife.com
- Choisissez le **pays** et la **langue** souhaités
- Sur la page d'accueil du site public: cliquez sur le bouton "**login**" sous "**youroffice**"



Sur la page de connexion, vous devez entrer vos données d'identification (voir également notre [guide d'utilisation](#)):

- **Numéro d'utilisateur**: composé de 8 chiffres. Ce numéro est mentionné en haut à gauche de la "Convention d'accès" dont vous avez conservé l'exemplaire Client
- **Mot de passe**: composé de lettres (en minuscules!) ou de chiffres
- **Code de sécurité de votre code card**: composé de 16 lettres (en majuscules!) ou chiffres. Les 16 cases correspondent aux 16 lettres ou chiffres de votre code de sécurité. Vous devez saisir, dans les deux cases blanches, les lettres ou chiffres de votre code correspondant à l'emplacement de ces cases dans votre code. Pour des raisons de sécurité, les lettres ou les chiffres demandés changent de manière aléatoire à chaque connexion
- **Une fois entré dans le site sécurisé**, le système vous demande de modifier le mot de passe initial et de personnaliser votre mot de passe.
- **Introduisez votre mot de passe initial** dans le champ correspondant
- **Saisissez un mot de passe de votre choix**, celui-ci doit être composé de 10 caractères minimum dont au moins 1 chiffre. Vous pouvez utiliser des lettres en majuscules, minuscules, des chiffres et/ou caractères spéciaux (le système est sensible aux caractères en minuscules et en majuscules)
- **Confirmez votre mot de passe** en réécrivant le mot de passe choisi
- Validez en cliquant sur "OK".

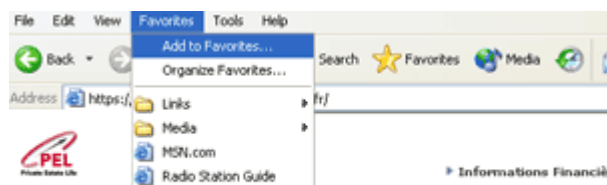
3. J'avais accès à youroffice avec un CDRom mais à présent cela ne fonctionne plus. Que dois-je faire pour rétablir mon accès?

En mai 2004 nous avons implémenté un **nouveau système de sécurité** afin de **faciliter votre accès** et de continuer à **garantir une sécurité optimale** des échanges sur Internet. Merci de contacter [Internet Support](#) afin d'obtenir votre Convention d'accès mise à jour juridiquement. Dès réception de la convention dûment complétée et signée, nous vous enverrons les codes d'accès nécessaires.

4. Comment ajouter le site dans mes favoris?

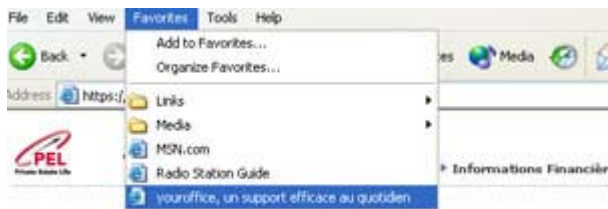
Une fois connecté au site sécurisé,

- cliquez sur "**Favoris**" dans le menu supérieur de votre navigateur
- Cliquez ensuite sur "**Ajouter aux favoris**"
- Validez les informations en cliquant sur " **OK** "



Lors de vos prochaines connexions, vous pouvez utiliser le lien ajouté dans vos favoris:

- Cliquez sur "Favoris"
- Choisissez le **lien correspondant à Private Estate Life**
- La page de connexion apparaît



2) yourassets

1. Que dois-je faire pour obtenir un accès à yourassets?

Pour obtenir la convention d'accès yourassets, vous pouvez soit

- ouvrir le fichier [pdf](#) ou
NB: une convention par numéro de client
- contacter votre conseiller financier ou
- contacter le département [Internet Support](#)

Dès réception de la convention dûment complétée et signée (adressée au service [Internet Support](#)), nous vous enverrons vos codes d'accès.

2. Comment me connecter à yourassets?

- Connectez-vous à Internet et allez à l'adresse www.privateestate-life.com
- Choisissez le **pays** et la **langue** souhaités
- Sur la page d'accueil du site public: cliquez sur le bouton "login" sous "yourassets".



Sur la page de connexion, vous devez entrer vos données d'identification (voir également le guide d'utilisation):

- **Numéro d'utilisateur:** composé de 8 chiffres. Ce numéro est mentionné en haut à gauche de la "Convention d'accès" dont vous avez conservé l'exemplaire Client
- **Mot de passe:** composé de lettres (en minuscules!) ou des chiffres
- **Code de sécurité de votre code card:** composé de 16 lettres (en majuscules!) ou chiffres. Les 16 cases correspondent aux 16 lettres ou chiffres de votre code de sécurité. Vous devez saisir, dans les deux cases

blanches, les lettres ou chiffres de votre code correspondant à l'emplacement de ces cases dans votre code. Pour des raisons de sécurité, les lettres ou les chiffres demandés changent de manière aléatoire à chaque connexion

- **Une fois entré dans le site sécurisé**, le système vous demande de changer le mot de passe initial et de personnaliser votre mot de passe
- **Introduisez votre mot de passe initial** dans le champ correspondant
- **Saisissez un mot de passe de votre choix**, celui-ci doit être composé de 10 caractères minimum dont au moins 1 chiffre. Vous pouvez utiliser des lettres en majuscules, minuscules, des chiffres et/ou caractères spéciaux (le système est sensible aux caractères en minuscules et en majuscules)
- **Confirmez votre mot de passe** en réécrivant le mot de passe choisi
- Validez en cliquant sur "OK".



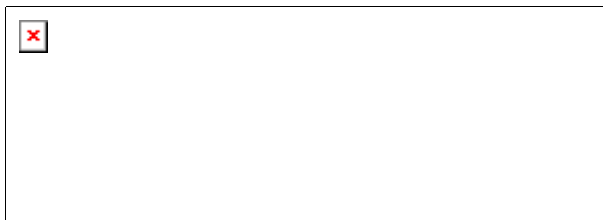
3. J'avais accès au site yourassets avec un CD Rom, mais à présent cela ne fonctionne plus. Que dois-je faire pour rétablir mon accès?

En mai 2004, nous avons implémenté un **nouveau système de sécurité** afin de **faciliter votre accès** ainsi que de continuer à **garantir une sécurité optimale** des échanges sur Internet. Merci de contacter [Internet Support](#) afin d'obtenir votre Convention d'accès mise à jour juridiquement. Dès réception de la convention dûment complétée et signée, nous vous enverrons les codes d'accès nécessaires.

4. Comment ajouter le site dans mes favoris?

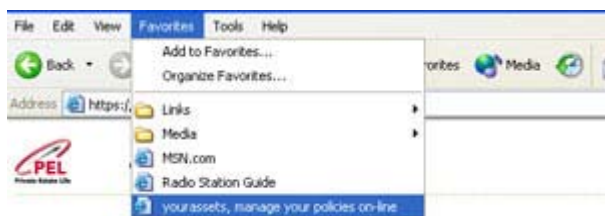
Une fois connecté au site sécurisé,

- cliquez sur "**Favoris**" dans le menu supérieur de votre navigateur
- Cliquez ensuite sur "**Ajouter aux favoris**"
- Validez les informations en cliquant sur "OK"



Lors de vos prochaines connexions, vous pouvez utiliser le lien ajouté dans vos favoris:

- Cliquez sur "**Favoris**"
- Choisissez le **lien** correspondant à **Private Estate Life**
- La page de connexion apparaît



3) Je ne parviens pas à me connecter.

1. J'ai oublié mon mot de passe ou perdu le code de sécurité. Que dois-je faire?

En tant que **courtier** vous avez besoin du [Formulaire de déblocage youroffice](#), en tant que **client** du [Formulaire de](#)

[déblocage yourassets](#). Merci de nous l'envoyer dûment complété et signé par courrier ou par fax. Dès réception, nous vous ferons parvenir votre nouveau mot de passe ou votre code card.

2. Je reçois le message: "L'information introduite est incorrecte. Veuillez réessayer. Cliquez sur OK pour continuer". Que dois-je faire?

Il s'agit certainement d'une **faute de frappe (notre système est sensible à la casse des caractères)**.

Pour sortir du message d'erreur, cliquez sur " OK ", vous serez automatiquement redirigé vers la page de login.

- **Vérifiez votre numéro d'utilisateur** composé de 8 chiffres
- **Vérifiez le mot de passe:**
S'il s'agit d'une **connexion initiale**, veillez à introduire le mot de passe en **minuscules** (vérifiez que le "Caps Lock" soit déverrouillé).
Si vous avez **déjà initialisé votre connexion** et choisi votre **mot de passe personnel, vérifiez chaque caractère** (minuscule ou majuscule).
- **Vérifiez le code de sécurité:**
Les deux caractères à introduire dans les cases blanches doivent correspondre à l'emplacement de ces cases sur votre code de sécurité. **Les lettres doivent être en majuscules** (activez soit votre " Caps Lock " ou maintenez la touche " Shift " enfoncée).
Une introduction de 3 erreurs consécutives mène à un blocage de votre accès. Si vous ne parvenez pas à rétablir votre connexion au site sécurisé, contactez Internet Support.

3. Je reçois le message: "Pour des raisons de sécurité votre accès a été bloqué". Que dois-je faire?

Après avoir introduit 3 fois des données incorrectes, le système bloque automatiquement votre accès pour des raisons de sécurité. **Après +/- 30 minutes, le système vous débloque automatiquement** et vous pouvez à nouveau vous connecter.

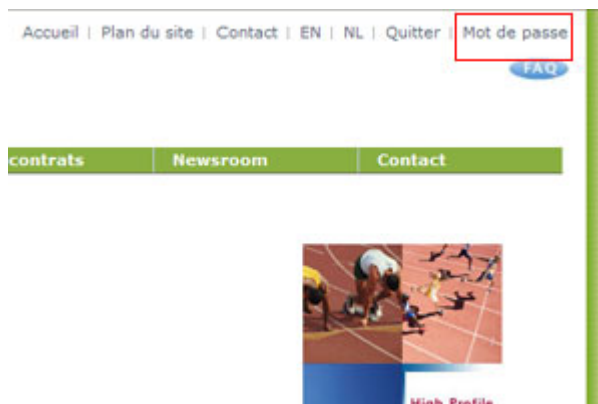
Si vous avez **oublié votre mot de passe**, merci de compléter le [Formulaire de déblocage youroffice](#) en tant que **courtier**, ou le [Formulaire de déblocage yourassets](#) en tant que **client**. Si vous ne parvenez pas à rétablir votre connexion au site sécurisé, contactez [Internet Support](#).

4. Je reçois le message: "Vous n'êtes pas autorisé à accéder à ce site", pourtant j'introduis des données de login correctes.

- **Vous êtes courtier:**
 - Vérifiez que vous vous êtes connecté via **votre pays de résidence**
 - Vérifiez que vous avez cliqué sur le bouton "**Login**" sous "**youroffice**". La page de login apparaît en bleu et blanc.
- **Vous êtes client:**
 - Vérifiez que vous vous êtes connecté via le **pays de résidence de votre courtier**
 - Vérifiez que vous avez cliqué sur le bouton "**Login**" sous "**yourassets**". La page de login apparaît en vert et blanc.

5. Je souhaite modifier mon mot de passe. Comment faire?

Une fois connecté à youroffice ou yourassets, cliquez sur le bouton "**Mot de passe**" présent sur chaque page du site.



Une fenêtre pop up apparaît : **introduisez votre mot de passe actuel**, votre **nouveau mot de passe** et **confirmez** votre nouveau mot de passe.



Cliquez sur le bouton "OK". Vous recevez le message "votre mot de passe a été modifié avec succès". Votre nouveau mot de passe est **valable un an**.

6. Le système me demande de modifier mon mot de passe sans que je l'aie demandé. Pourquoi? Que faire?

Votre mot de passe est valable un an. Un an après votre connexion initiale, le système vous demande de modifier votre mot de passe. **Introduisez votre mot de passe actuel, votre nouveau mot de passe et confirmez votre nouveau mot de passe.** Vous pouvez conserver le même mot de passe qu'auparavant.

Cliquez sur le bouton "OK". Vous recevez le message "votre mot de passe a été modifié avec succès". **Votre nouveau mot de passe est de nouveau valable un an.**

III. La sécurité des sites Web de Private Estate Life

1. Quels sont les moyens mis en oeuvre pour sécuriser les informations?

Nos sites sécurisés utilisent la technologie SSL (Secure Socket Layer) 128 bits. Ce procédé permet d'établir avec votre ordinateur **une connexion sécurisée à travers laquelle vos informations sont échangées en toute confidentialité.**

Le **préfixe "https"** de l'adresse de la page consultée **garantit que vous êtes en environnement sécurisé.** Un double clic sur le **cadenas jaune** situé au bas de l'écran de votre navigateur affiche les données relatives au certificat de sécurité du site : vous pouvez ainsi à tout moment vérifier que vous êtes bien connecté sur notre site sécurisé.

2. Est-il nécessaire de sécuriser mon ordinateur ou réseau (WiFi)?

Pour utiliser youroffice ou yourassets, il n'est pas nécessaire de prendre des mesures spéciales. Nous vous conseillons cependant de prendre quelques précautions générales liées à l'utilisation d'Internet.

- **Pare-feu**
- **Logiciel Antivirus**
- **Spyware blocker**

Il existe des paquets contenant entre autres un pare-feu, un antivirus et un spyware blocker. Les logiciels de sécurité les plus connus sont payants (souvent sous forme d'abonnement) mais **il existe également des versions fiables et gratuites** sur Internet.

Réseau WiFi: si vous vous connectez à Internet par un réseau WiFi, il est important que vous utilisiez une **connexion encrytée.**

3. Mon mot de passe est-il confidentiel? Comment bien choisir un mot de passe valable et sécurisé?

Oui, il est confidentiel tant que vous ne le dévoilez pas vous-même à une autre personne. Si vous avez écrit votre mot de passe, nous vous conseillons de le **conserver dans un endroit sûr et séparé de votre numéro d'utilisateur et de votre code card.** Si votre ordinateur vous demande lors de votre login si vous voulez **sauvegarder le mot de passe, répondez "Non".**

Si vous n'êtes plus certain de la confidentialité de votre mot de passe, vous pouvez le **modifier quand bon vous semble.**

Votre mot de passe doit être composé d'**au moins 10 caractères dont au moins 1 chiffre.**

Nous vous **déconseillons de choisir un mot de passe trop évident** (vos nom, prénoms et date de naissance). Optez plutôt pour un **mot de passe assez long, avec des types de caractères variés** (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux), et **facile à retenir.**

4. Quelqu'un a pu voir mes données d'identification. Que dois-je faire?

Tant que la personne n'a pas en sa possession les **trois données nécessaires à l'accès** (numéro d'utilisateur, mot de passe et code card), il lui est impossible de se connecter au site, de consulter votre portefeuille ou de faire des transactions en votre nom.

Pour cette raison, nous vous conseillons:

- **de ne pas conserver les 3 données d'identification ensemble** et
- **de modifier votre mot de passe si vous soupçonnez quelqu'un de connaître vos données**

d'identification.

5. **J'ai eu un virus sur mon ordinateur / réseau. Mes données sont-elles encore confidentielles?**

Oui. Vos données personnelles sont stockées dans nos bases de données et non sur votre ordinateur. Il n'y a donc **aucun risque** que vos données aient été attaquées par un virus.