

Índex

Introducció.....	1
Requeriments del sistema	2
El pack de benvinguda	2
Pas 2: instal·lació d'Internet Explorer 6.....	5
Pas 3: primera connexió a e-andbanc	9
Canvi de contrasenya.....	13
Dubtes i preguntes més freqüents (faq's)	15
Ressolució d'incidències.	17

Introducció

Andbanc vol donar-li la benvinguda i agrair-li la decisió d'haver escollit e-andbanc. Esperem que aquest nou servei de banca electrònica sigui de la seva plena satisfacció.

Aquesta guia, juntament amb el cd-rom que li ha estat lliurat, han estat dissenyats per facilitar la instal·lació del servei **e-andbanc** al seu ordinador. El temps requerit per a la instal·lació dependrà de les prestacions tècniques del seu equip.

Li recomanem que llegeixi detingudament aquest manual i que segueixi les instruccions amb molta precisió.

1. Actualització de la versió de l'explorador.
2. Primera connexió al servei **e-andbanc**.
3. Canvi de paraula de pas.

Aquest manual conté una explicació exhaustiva dels passos que cal seguir per començar a treballar amb el servei **e-andbanc**.



Requeriments del sistema

Cal disposar d'un equip informàtic amb les següents característiques:

- Sistema operatiu Windows . Es recomana una versió actualitzada de Windows. És compatible amb les versions Windows XP / 2000 / NT / Millenium / 98 / 95 (versió OSR2)
- Una connexió a internet.
- Internet Explorer 5.5 o superior (subministrat amb el cd).
- Un lector de cd-rom.

El pack de benvinguda

El paquet de benvinguda que ha rebut en el moment de contractar el servei conté tots els elements necessaris per instal·lar i utilitzar el servei **e-andbanc**:

- Un cd-rom que l'ajudarà en la actualització de Internet Explorer i la Màquina Virtual de Java.
- Un carta de presentació del servei.

Juntament amb el paquet de benvinguda li han proporcionat un sobre cec en què figura la **contrasenya** o **password d'accés** al servei.

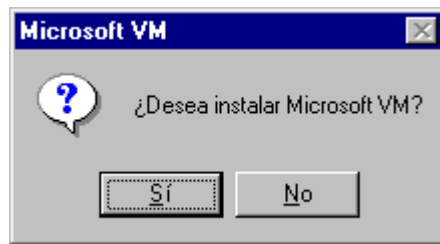
IMPORTANT: El password d'accés es compon de 3 majúscules, 4 minúscules i 3 números. Identifiqui clarament l'ordre d'aquesta composició. Per qualsevol dubte cal posar-se en contacte amb el departament de banca virtual d'andbanc al tel. +376 873030.

A partir d'aquest moment disposa de tot el que li cal per gaudir dels serveis de banca per internet d'andbanc.

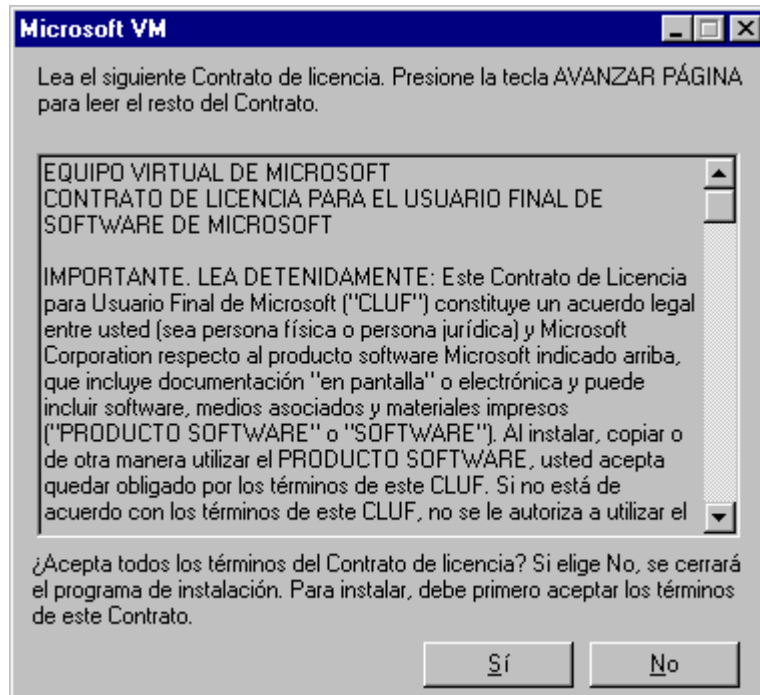
Nota: Per als usuaris de Windows'XP cal fer la instal·lació de la Màquina Virtual de Java, que trobarà igualment dins del Cd facilitat. Aquest software li permetrà visualitzar i executar correctament totes



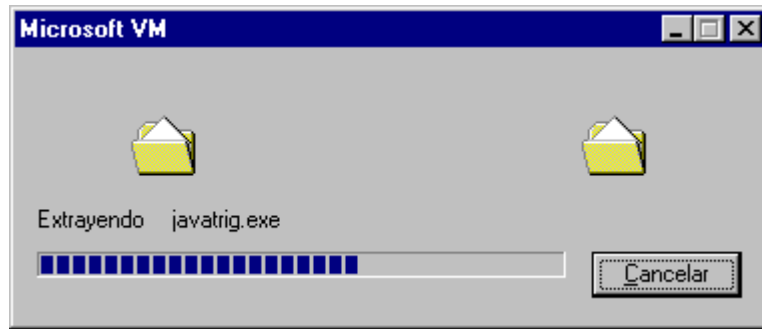
les aplicacions del programa. Accedeixi al lector de Cd i cliqui la opció Instal·lar Màquina Virtual de Java . Li apareixerà el missatge:



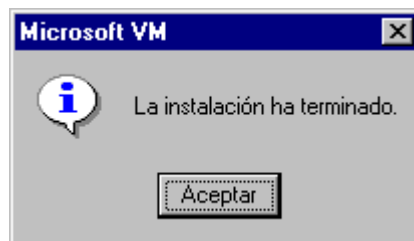
Accepti les condicions del contracte, cliqui el botó Sí.



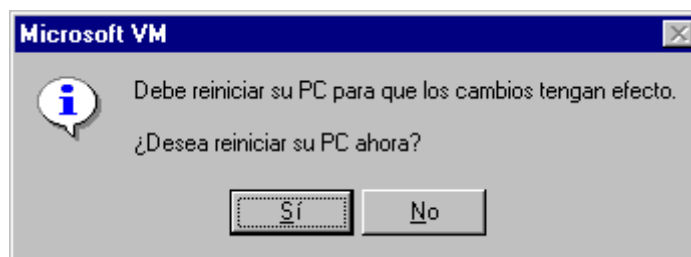
Tot seguit començarà el procés d'instal·lació.



Un cop acabat, se li demanarà de Reiniciar l'equip perquè el procés tingui efecte.



Accepti i Reiniciï el seu equip perquè el procés sigui satisfactori.



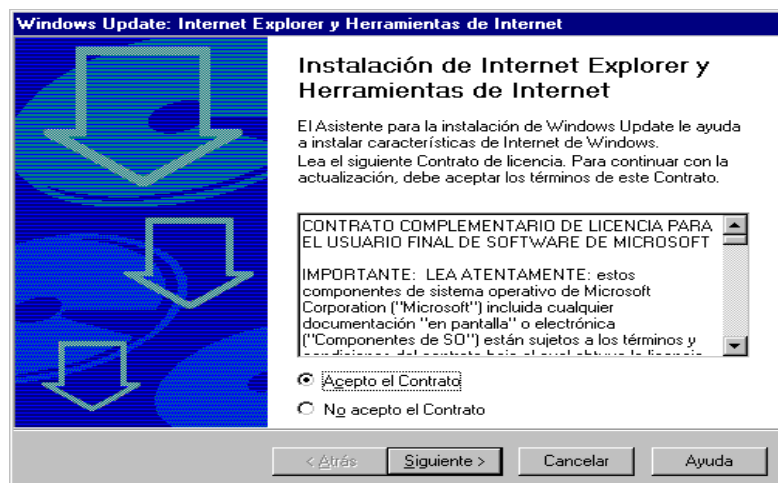
Pas 2: instal·lació d'Internet Explorer 6

En el cas que tingui instal·lada una versió d'Internet Explorer inferior a la 6.0, cal que n'instal·li una actualització que figura en el mateix cd subministrat en el pack de benvinguda. Li recomanem que actualitzi la versió del navegador per a un òptim funcionament del Servei.

Seleccioni l'opció "instal·lar Internet Explorer 6" del menú d'opcions del cd subministrat.

Nota: caldrà **executar** novament el cd a través del menú **inici/executar**. Faci clic sobre el botó **examinar** i seleccioni la unitat que conté el cd d'instal·lació subministrat. El nom **e-andbanc** apareix al costat de la unitat que ha de seleccionar. Faci doble clic a sobre i seleccioni Instal·lar Internet Explorer 6.0

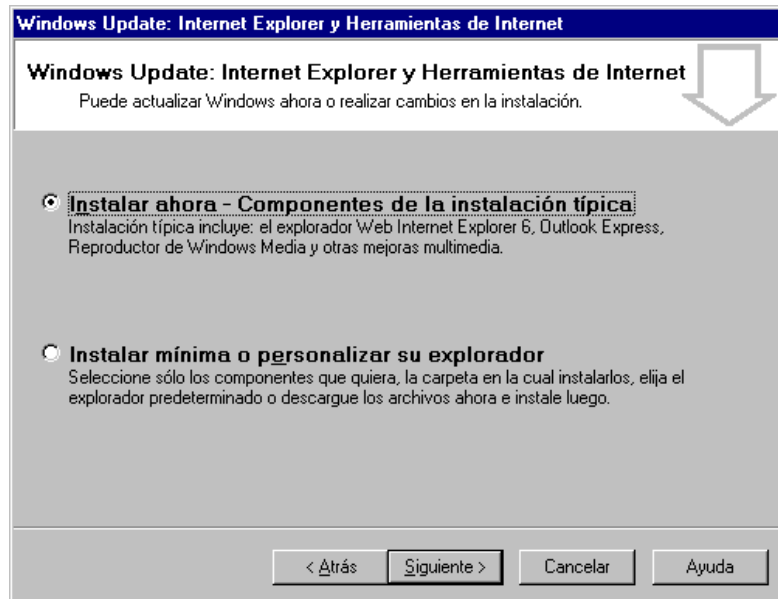
Accepti el Contracte per iniciar la instal·lació d'Internet Explorer.



Cliqui a Siguiete per executar el procés d'instal·lació.

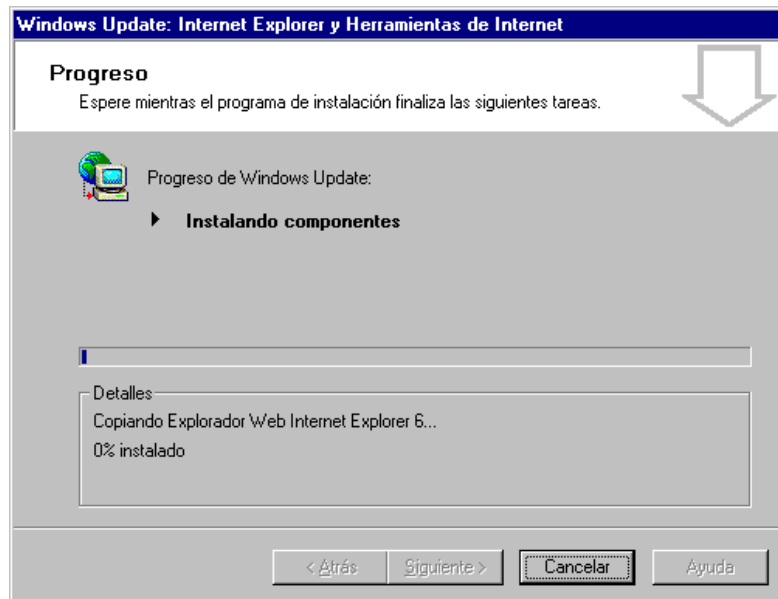


Escolleixi la opció d'Instal·lar els components de la instal·lació típica i cliqui de nou a la opció Siguiete per continuar amb el procés.



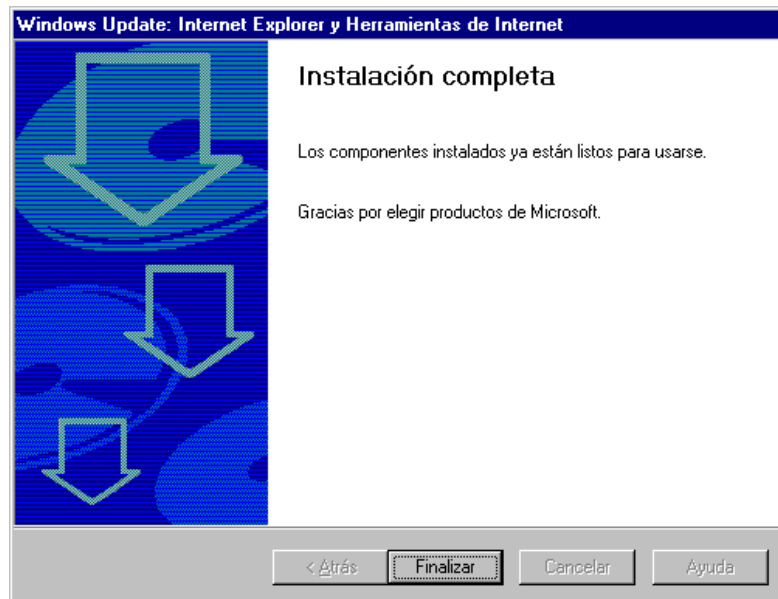
D'aquesta manera li carregarà els components de la nova versió d'Internet Explorer.





La velocitat del procés d'instal·lació dependrà de les característiques del seu equip. Quan li aparegui la pantalla de Instal·lació Completa, simplement cliqui a Finalitzar per acabar amb el procés d'instal·lació.





Un cop actualitzada la versió d'Internet Explorer, caldrà reiniciar l'equip perquè els canvis tinguin efecte.



Pas 3: primera connexió a e-andbanc

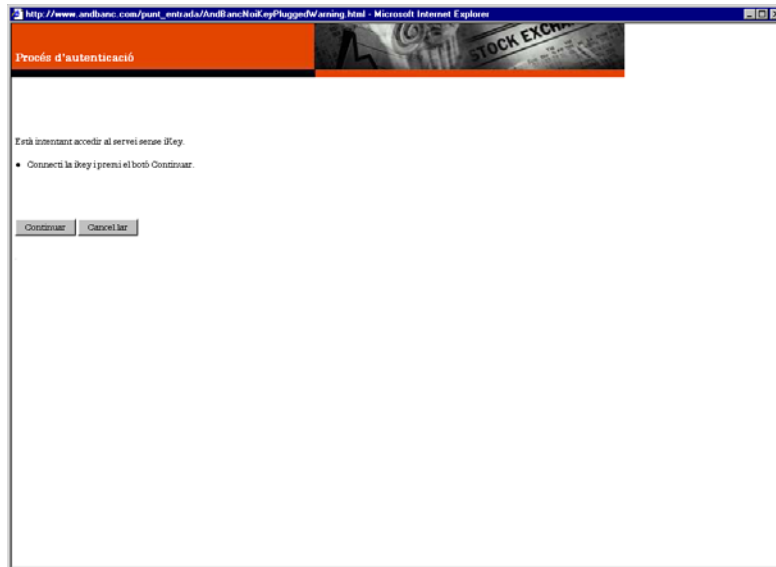
1. En primer lloc, cal connectar-se a internet i obrir la plana web d'andbanc, **andbanc.com**.
2. Pot accedir al servei a través de les icones amb el nom **e-andbanc**.
3. Abans d'accedir-hi apareix una pantalla que mostra un menú de punts d'informació. Per accedir al servei cal fer clic sobre la icona indicada amb el nom "**accés directe**".

En clicar sobre "Accés Directe" li apareixerà una nova finestra on haurà d'acceptar la descàrrega de l'aplicatiu Applet SIA:



(recordi d'habilitar la pestanya de "Confiar sempre en el contingut de Sistemes Informàtic Oberts" per tal que aquest missatge no li torni a aparèixer).

Tot seguit li apareixerà una nova finestra on se l'informa que intenta accedir al nostre servei sense Ikey (Clau física de seguretat). Simplement haurà de clicar Continuar:



S'obrirà una finestra que li demana la seva identificació personal. L'Usuari (l'àlies que vosté ha sol·licitat en el moment de contractar el servei) i el password d'accés (proporcionat dins del sobre cec). Cal prestar especial atenció a l'hora d'introduir aquest codi i comprovar que consti de 3 majúscules, 4 minúscules i 3 números.



Proceso de autenticación

Por favor, introduzca su usuario y su password.

Usuario:

Password:

Cambiar password

Un cop introduïts el nom d'Usuari i el Password cliqui Log in o bé polsi Intro en el seu equip.

Nota:

En cas d'errar cinc vegades successives el codi secret, el seu dispositiu de seguretat serà temporalment bloquejat i quedarà inoperatiu durant les 24 hores següents.

4. Un cop validat el seu usuari personalitzat i el codi secret/password, apareix la pantalla on s'han d'introduir les tres paraules personals i secretes, escollides per vostè en el moment de contractar el servei, per garantir la seva identitat en el moment de realitzar la primera connexió. **Aquesta pantalla només li apareixerà la primera vegada que es connecti al servei.** Cal prestar una atenció especial a l'ordre de les paraules, la utilització d'espais, números o caràcters en majúscules, etc.



5. Seguidament, s'obre la primera finestra de connexió al servei. La velocitat d'aquest procés dependrà de les característiques de la seva connexió a internet, de la franja horària escollida i de les prestacions del seu mòdem.

RECORDI: Cal mantenir ben configurada la zona horària del seu Pc. Validi la data i hora del seu equip informàtic. Ambdues han d'estar sincronitzades amb la data i hora correctes de la seva zona horària, amb un marge d'error de +/- una hora.

Enhorabona!

El servei *e*-andbanc ha identificat correctament els codis escollits. Li desitgem que en tregui el millor profit.



Canvi de contrasenya

La contrasenya proporcionada en el moment de la contractació del servei és un codi alfanumèric de 10 dígits, bastant complex de recordar a l'hora d'accedir al servei. Per aquest motiu, recomanem que en la primera connexió substitueixi la contrasenya assignada inicialment per una que li sigui més còmoda.

Aquesta operació es pot realitzar tantes vegades com vostè ho cregui necessari. Quan accedeixi al servei, en el moment d'introduir la contrasenya li apareixerà una pestanya amb la possibilitat de canviar el Password que dona entrada al Servei.

Habiliti la Pestanya "Canvi de Password" i Accepti.

Una vegada introduït el Password tindrà la possibilitat de modificar-ho mitjançant la pantalla:

https://ag3875.duusal.com/TruePassSample/AndBanc.html Microsoft Internet Explorer

Canvi de password

Si us plau introduïxi el seu pasword actual i la vers el nou. Els requeriments mínims pel nou pasword seran validats a mesura que l'introduïxi.

Password actual:

Nou Password:

Confirmar Password:

- ✘ ha de tenir com a mínim 8 caràcters
- ✘ ha de tenir una majúscula
- ✘ ha de tenir una minúscula
- ✘ ha de tenir un caràcter numèric
- ✘ no es pot reutilitzar el pasword antic
- ✘ no pot repetir una porció del codi del DN
- ✘ no es pot repetir consecutivament un caràcter més de quatre vegades
- ✘ el nou pasword i la confirmació han de coincidir

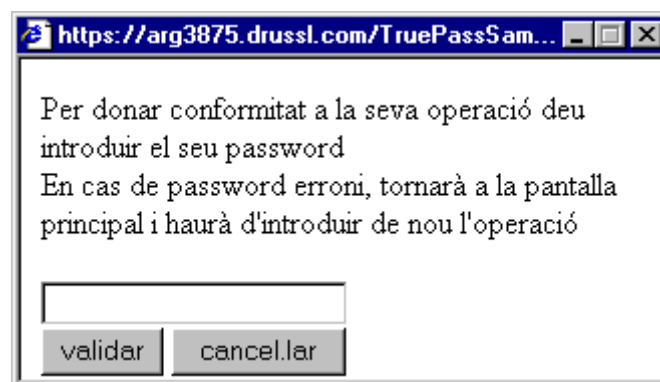
Canviar Accept Cancel

Caldrà introduir la contrasenya actual i la nova, que haurà de confirmar i validar posteriorment, segons les instruccions que li surten a la mateixa pantalla. Faci clic sobre "Canviar" per confirmar definitivament el canvi.

Recordi que el nou codi ha d'estar compost com a mínim per vuit caràcters i que dins d'aquests vuit caràcters hi ha d'haver una majúscula una minúscula i un número.

Aquest codi secret també se li demanarà en el moment que desitgi executar qualsevol tipus d'operació (traspàs, transferència, compra / venda de valors...) com a mesura afegida de seguretat.

Li apareixerà la pantalla:



Caldrà introduir de nou la seva contrasenya personal i Validar l'operació perquè la seva sol·licitud sigui procesada automàticament.



Dubtes i preguntes més freqüents (faq's)

A. Quines són les funcionalitats del servei e-andbanc?

El servei **e-andbanc** és el nou servei de banca electrònica d'andbanc a través d'internet. Ofereix tota una àmplia gamma de funcions bancàries:

- Consulta de comptes i valoració en la moneda desitjada.
- Moviments entre dates i per imports.
- Traspassos entre comptes i transferències.
- Consulta d'operacions pendents de targeta de crèdit.
- Consulta i seguiment de les carteres de valors.
- Ordres de compra-venda de valors i seguiment.
- Consulta on-line dels valors borsaris dels principals mercats.
- Visualització del patrimoni global i representació gràfica.
- Consulta de dipòsits a termini i operacions de canvi.
- Consulta de préstecs i plans d'amortització.

B. Quin és l'horari d'accessibilitat al sistema?

El servei d'**e-andbanc** es troba disponible 24 hores al dia.

C. Hi ha despeses associades a les operacions realitzades amb e-andbanc?

Totes les transaccions tenen les mateixes condicions que s'apliquen a la xarxa física d'oficines.

D. Es pot esdevenir client d'e-andbanc a través d'internet?

No és possible subscriure un contracte d'**e-andbanc** a través d'internet. Per raons jurídiques i de confidencialitat, adreçis a les nostres agències o a l'agència de private banking.



E. El servei *e*-andbanc estarà disponible en la meua llengua?

El servei *e*-andbanc està disponible en quatre llengües: català, anglès, castellà i francès.

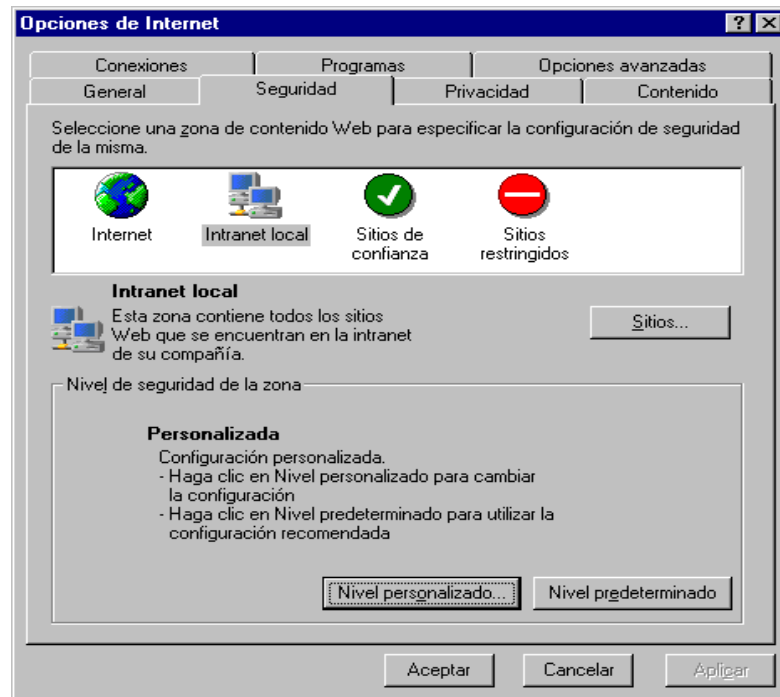


Ressolució d'incidències.

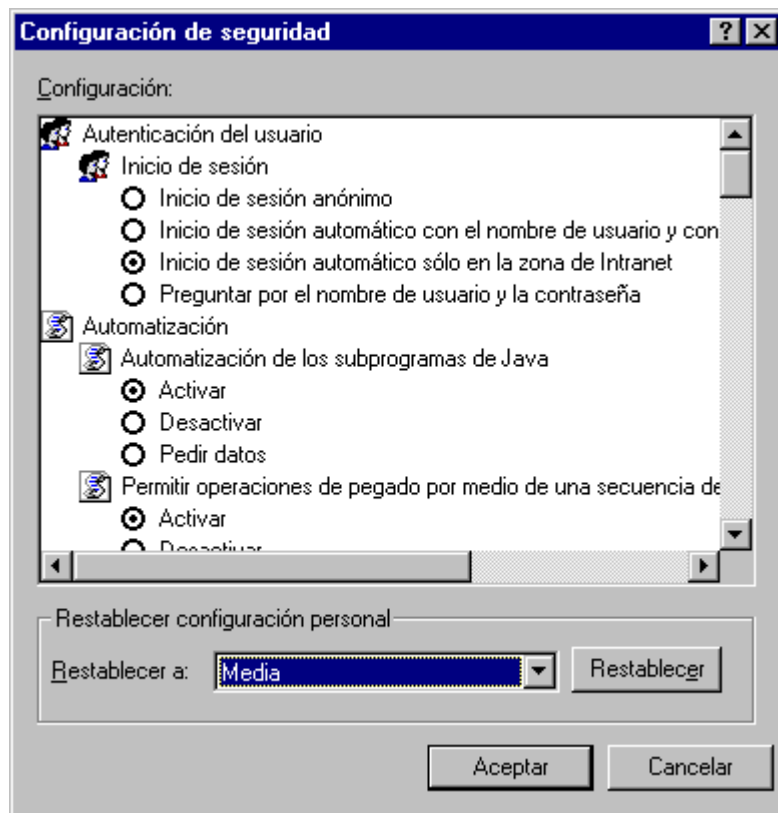
1.- Problemes en la pantalla dels Tres Secrets

Si després d'introduir l'Usuari i el Password no li apareix la pantalla dels Tres Secrets, verifiqui si us plau que les Cookies del seu navegador estiguin habilitades.

Accedeixi al seu Navegador (Internet Explorer) i seleccioni al menú l'opció **Herramientas** i **Opciones de Internet**, restableixi el nivell mitjà de seguretat i habiliti l'opció d'Acceptar les cookies.

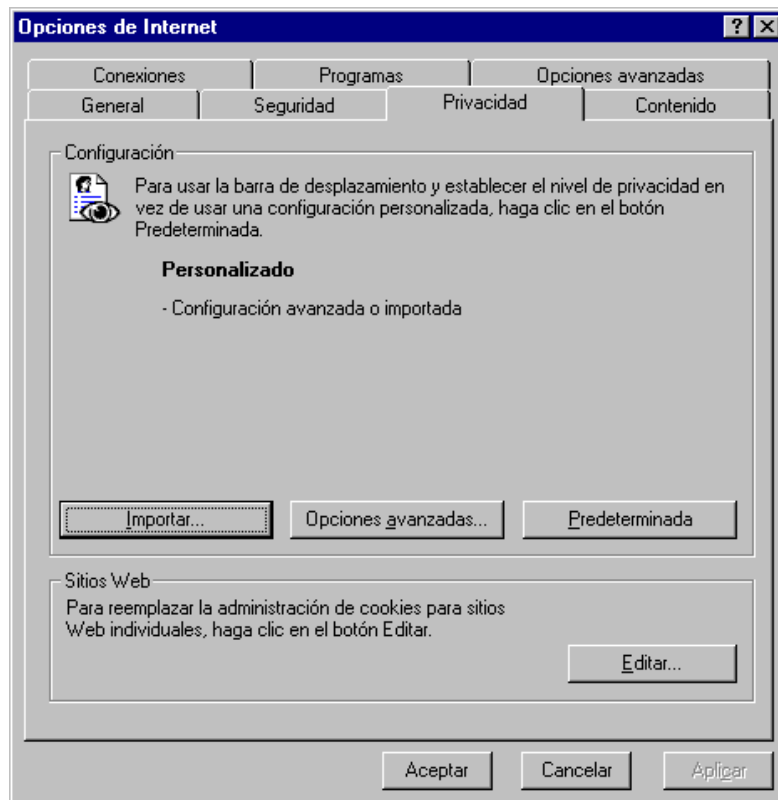


A la pestanya Seguretat, seleccioni Nivel Personalizado i restableixi el nivell: Mitjà.



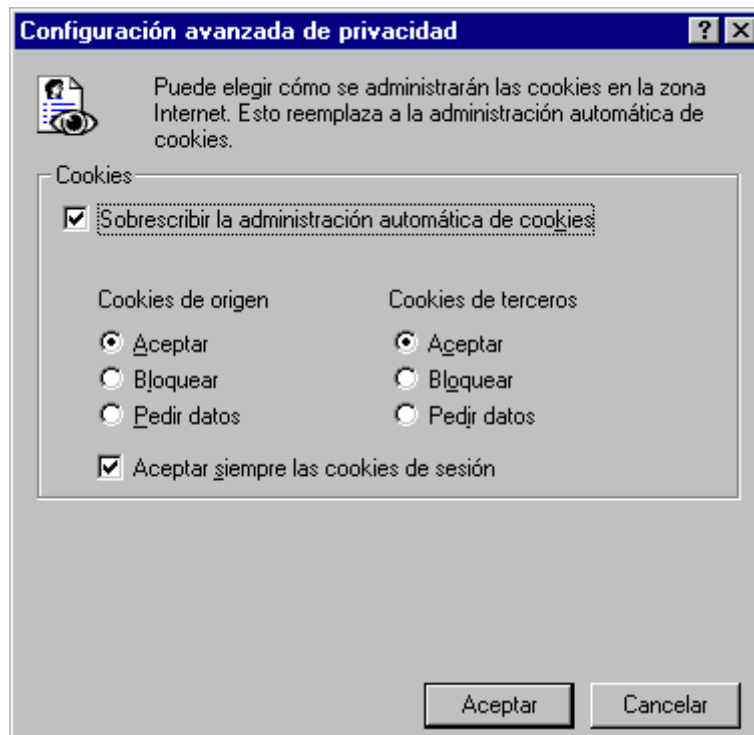
Després accedeixi a la pestanya Privacidad.





Trii Opciones Avanzadas i habiliti les opciones d'Acceptar Cookies :

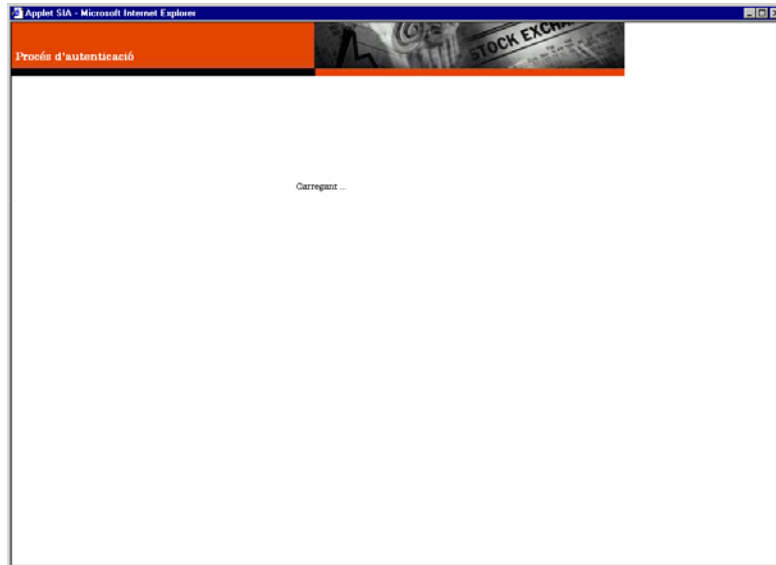




En el cas que l'explorador tingui activada l'opció de rebutjar Cookies, és poden produir problemes d'accés a la pantalla dels Tres Secrets.

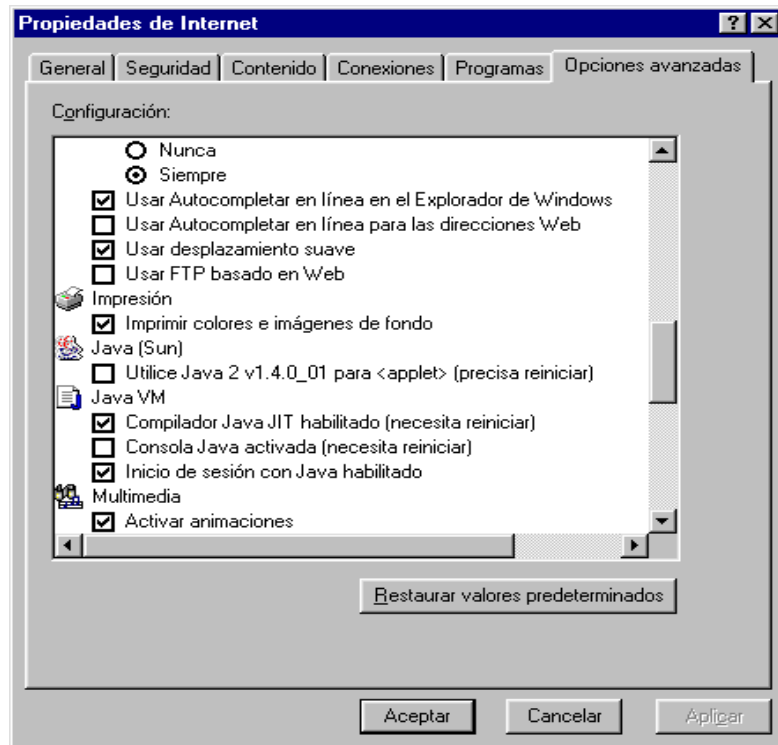


2.- Després d'accedir a andbanc.com i clicar a "Accés Directe" la pantalla es queda "carregant":



Per resoldre aquesta incidència ha d'accedir al menú del seu Navegador, clicar a Herramientas i Opciones de Internet i dins de Opciones Avanzadas, deshabilitar l'opció que li apareix amb el nom de Java (sun).



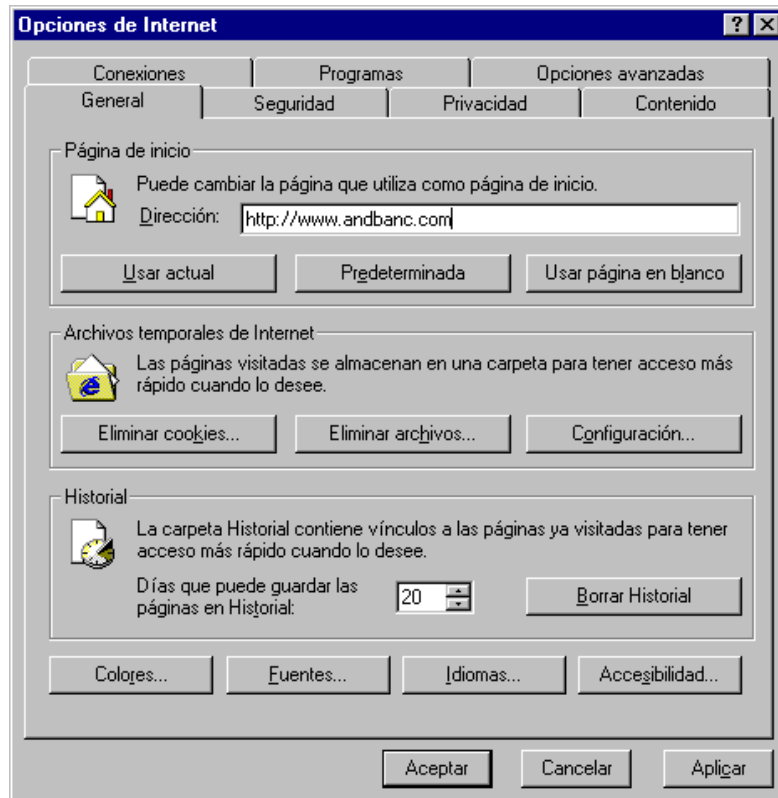


Un cop deshabilitada l'opció, tanqui el seu navegador perquè els canvis tinguin efecte.

Nota:

Per a un òptim funcionament del servei, li recomanem esborrar els arxius temporals d'Internet. Accedeixi al seu navegador, cliqui l'opció Herramientas i Opciones de Internet i cliqui a la pestanya General:





Triï les opcions d'Eliminar cookies i Eliminar archivos Temporales de Internet.

Accepti el canvi, i tanqui el seu navegador perquè els canvis tinguin efecte.

**Les imatges inserides, corresponen a una versió de Internet Explorer 6. D'altres versions poden presentar petites modificacions.*

