

Je ne suis plus en possession de mon LuxTrust Scan: il est perdu ou volé.

Vous avez deux options à suivre en cas de perte ou vol de votre dispositif LuxTrust :

1) Si vous avez encore un autre dispositif LuxTrust pour vous connecter sur MyLuxTrust > Mes Token, connectez-vous et gérez vous-même vos dispositifs liés à votre compte LuxTrust :

? Pour des raisons de sécurité, déconnectez (« disconnect ») d'abord de façon temporaire votre LuxTrust Scan de votre compte LuxTrust !

? Si besoin, contactez votre banque pour recevoir un LuxTrust Scan de remplacement et procédez au remplacement (« replace ») de votre dispositif dans MyLuxTrust > Mes Token. Il sera de suite opérable avec le même User ID et Password que l'ancien.

? Si vous avez retrouvé votre ancien dispositif et vous souhaitez le réutiliser, vous pouvez le reconnecter (« reconnect ») à votre compte LuxTrust. Il sera de suite opérable avec le même User ID et Password.

2) Si vous n'avez aucun autre dispositif LuxTrust pour vous connecter sur MyLuxTrust > Mes Token, il ne vous sera pas possible d'effectuer le remplacement de votre dispositif dans votre compte LuxTrust comme décrit ci-dessus. Dans ce cas, vous devrez :

? appeler le Helpdesk de LuxTrust (+352) 24 550 550 qui vous donnera un code temporaire ("LuxTrust Security Code") pour vous authentifier sur le site de LuxTrust. Ce code a une validité de 30 minutes !

? vous rendre sur le site LuxTrust > My LuxTrust et cliquer sur la dernière phrase de l'écran ?Plus en possession de votre Token LuxTrust ?

? Saisir votre User ID, votre Password et le ?LuxTrust Security Code? qui vous aura été donné au préalable par la banque ou le Helpdesk de LuxTrust

? Si besoin, contactez votre banque pour recevoir un LuxTrust Scan de remplacement et procédez au remplacement (« replace ») de votre dispositif dans MyLuxTrust > Mes Token. Il sera de suite opérable avec le même User ID et Password que l'ancien.

Information : Si vous êtes sûr que vous ne voulez plus utiliser votre ancien LuxTrust Scan, vous pourrez le désactiver (?deactivate?) à partir de votre boîtier (Pressez longtemps le bouton de démarrage du boîtier, sélectionner ensuite « delete activation »)).

