



RBC One | Enhanced portal authentication

Frequently asked questions

In addition to the Frequently Asked Questions below, the following resources may also assist you in completing the set-up of your soft token. Click on the links for more information.



[Quick Reference Guide | Mobile Device](#) – step-by-step instructions on how to install your soft token on a mobile device



[Quick Reference Guide | Computer](#) – step-by-step instructions on how to install your soft token on a computer



[IT checklist](#) – a support document for your IT team to confirm your users can access the URLs required for RSA SecurID soft token set-up and ongoing token use

Questions & Answers (Version française - [voir la page 4](#))

If you have further questions, please contact your local RBC One Service Desk, or your organization's IT team, where indicated.

1. Can I generate my RSA passcode on multiple devices (e.g., any combination of mobile device (personal or work) and computer (personal or work), etc.?)

A passcode can only be generated on a single device. If your company permits you to use the RSA SecurID application on either a mobile device or computer, you must choose only one.

2. I have more than one RBC One user ID. Can I use the same token for each ID? If not, how can I differentiate between the tokens?

A unique token is required for each RBC One user ID. Using the RSA SecurID application, you have the ability to customize the name of each token.

3. How can I rename my token? (particularly helpful if you need to distinguish between multiple tokens)

The process varies depending on the device being used:

- Android: long press on token name and choose 'Rename Token'
- iOS Apple: from RSA SecurID token, click on chevron> bottom left menu> gear icon> choose Rename Token
- Windows/Mac OS: from RSA SecurID app, click on Options> Manage Token> choose Change Token Name

4. I have multiple RSA tokens on my device (i.e., I have multiple user IDs on RBC One or I use other applications requiring RSA). How can I select the one I need for RBC One?

The process varies depending on the device being used:

- Android: from RSA SecurID token, click on menu to get a Token List> select the token you wish to use for RBC One
- iOS Apple: from RSA SecurID token, click on chevron> bottom left menu> select the token you wish to use for RBC One
- Windows/Mac OS: from RSA SecurID app, click on name of your token at top left and select the token you wish to use for RBC One

5. I forgot my PIN or simply want to change it. What do I do?

From the RBC One log-in page, click on the 'Reset PIN or replace current device' link and follow the on-screen instructions. You will be asked a Personal Verification Question before proceeding.

6. Will the RSA SecurID application work on my personal mobile device or is it only for company-provided mobile devices?

The RSA SecurID application is intended to work on personal and company mobile devices. However, it is up to your company to determine which devices you are permitted to use.

7. What should I do if I receive a new/replacement mobile device/computer?

From the RBC One log-in page, click on the 'Reset PIN or replace current device' link and follow the on-screen instructions. You will be asked a Personal Verification Question before proceeding.

8. I received the following error message during the RBC One login process: 'Error: You have entered an incorrect Secure Passcode'. What should I do?

Please try entering the Passcode again as it may have been miskeyed, or the original Passcode may have timed out.

Note: a Passcode will still be generated if you entered an incorrect PIN, therefore, please ensure you have entered your PIN correctly.

If you have multiple tokens on your device, please ensure you select the correct one, which is defaulted to the name RBC One when installed.

9. I received the following error message during the RBC One login process: 'Error: maximum number of secure Passcode attempts exceeded'. What should I do?

Click the **UNLOCK HERE** link on the screen and follow the instructions.

10. I originally set up my RSA SecurID token with my mobile device. Can I switch to a computer device, or vice versa?

If your company has authorized you to use either a mobile device or a computer token, you will be able to switch between mobile and computer devices. After successfully entering your user name and password, click the 'Switch token to computer' or 'Switch token to mobile device' link and follow the instructions.

11. I already have the RSA SecurID Software Token application installed on my mobile device or computer. Do I have to reinstall the application when I set up my RBC One token?

If you already have the RSA SecurID Software Token application installed on either your mobile device or computer, it does not need to be reinstalled. Simply skip the 'Download App' step by clicking the Next button.

Note: please ensure the application downloaded is the RSA SecurID Software Token as other RSA applications exist.

After you successfully set up the RSA soft token on either your mobile device or computer, the RSA soft token will be identified as RBC One. You have the option to manually change the name after set-up.

12. Which versions of RSA SecurID are supported for Windows?

RSA SecurID Version	OS Supported
5.0, 5.0.1, & 5.0.2	Windows Vista, 7, 8.1 and 10
4.2.1	Windows Vista and 7
4.1.2	Windows Vista and 7
4.1	Windows Vista and 7

13. Which versions of RSA SecurID are supported for Mac OS?

RSA SecurID Version	OS Supported
4.2.1	Catalina, Mojave, High Sierra, Sierra
4.1.2	Sierra, X El Capitan, X Mountain Lion, X Lion
4.1	macOS X 10.5 x and 10.6 x

14. What devices are supported by RSA SecurID® Software Token 2.7.1 for Android?

Android smartphones or tablet running Android OS 4.1 or later.

15. What devices are supported by RSA SecurID® Software Token 2.7.1 for iOS?

iOS devices running iOS 10 or later.

Questions et réponses

Veillez consulter la foire aux questions ci-après concernant l'activation de votre token logiciel. Si vous avez d'autres questions, veuillez communiquer avec votre Bureau de service local, ou l'équipe TI de votre organisation, le cas échéant.

1. **Puis-je générer un code d'accès RSA sur plusieurs appareils (p. ex., à la fois sur mon appareil mobile (personnel ou professionnel) et sur mon ordinateur (personnel ou professionnel), etc.) ?**

Un code d'accès peut être généré sur un seul appareil. Si votre employeur vous permet d'utiliser l'application RSA SecurID soit sur votre appareil mobile, soit sur votre ordinateur, vous devez choisir une seule de ces options.

2. **Je possède plus d'un identifiant utilisateur RBC One. Puis-je utiliser le même token pour tous les identifiants ? Si non, comment puis-je différencier les tokens ?**

Chaque identifiant utilisateur RBC One doit être rattaché à un token unique. Dans l'application RSA SecurID, vous avez la possibilité de personnaliser le nom de chaque token.

3. **Comment puis-je changer le nom de mon token ? (particulièrement utile si vous devez différencier plusieurs tokens)**

Le processus varie en fonction de l'appareil utilisé :

- Android : appuyez longtemps sur le nom du token et choisissez « Rename Token »
- iOS Apple : à partir du token RSA SecurID, cliquez sur le chevron > menu du bas à gauche > icône d'engrenage > choisissez Rename Token
- Windows/Mac OS : à partir de l'application RSA SecurID, cliquez sur Options > Manage Token > choisissez Change Token Name

4. **J'ai plusieurs tokens RSA sur mon appareil (j'ai plus d'un identifiant utilisateur RBC One ou j'utilise d'autres applications nécessitant RSA). Comment puis-je sélectionner celui dont j'ai besoin pour RBC One ?**

Le processus varie en fonction de l'appareil utilisé :

- Android : à partir du token RSA SecurID, cliquez sur le menu afin de voir la Token List > sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser pour RBC One
- iOS Apple : à partir du token RSA SecurID, cliquez sur le chevron > menu du bas à gauche > sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser pour RBC One
- Windows/Mac OS : à partir de l'application RSA SecurID, cliquez sur le nom de votre jeton en haut à gauche puis sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser pour RBC One

5. J'ai oublié mon PIN ou je souhaite simplement le remplacer. Que dois-je faire ?

À la page d'ouverture de session de RBC One, cliquez sur le lien « Réinitialiser le PIN ou remplacer l'appareil actuel », puis suivez les directives à l'écran. Pour y accéder, vous devrez répondre à votre question d'identification personnelle.

6. Est-ce que l'application RSA SecurID fonctionne sur mon appareil mobile personnel ou uniquement sur les appareils mobiles fournis par l'entreprise ?

L'application RSA SecurID peut être installée aussi bien sur un appareil personnel que sur un appareil appartenant à l'entreprise. Cependant, il revient à votre entreprise de choisir les appareils sur lesquels l'application sera utilisée.

7. Que dois-je faire si je reçois un nouvel appareil mobile ou un appareil de remplacement ?

À la page d'ouverture de session de RBC One, cliquez sur le lien « Réinitialiser le PIN ou remplacer l'appareil actuel », puis suivez les directives à l'écran. Pour y accéder, vous devrez répondre à votre question d'identification personnelle.

8. Je reçois le message d'erreur suivant lorsque je tente d'ouvrir une session dans RBC One : « Erreur : Vous avez entré un code d'accès sécurisé inexact ». Que dois-je faire ?

Veillez entrer votre code d'accès de nouveau, car vous pourriez avoir fait une faute de frappe ou le délai pour entrer le code d'accès pourrait avoir expiré.

Remarque : Un code d'accès sera généré même si vous avez entré un PIN erroné. Veillez donc vous assurer de saisir votre PIN correctement. Si vous avez plusieurs tokens sur votre appareil, veillez vous assurer de sélectionner le bon, lequel a reçu par défaut le nom RBC One lors de l'installation.

9. Je reçois le message d'erreur suivant lorsque je tente d'ouvrir une session dans RBC One : « Erreur : Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de saisie du code d'accès sécurisé ». Que dois-je faire ?

Cliquez sur le lien DÉBLOQUER ICI qui s'affiche à l'écran et suivez les directives.

10. Au départ, j'avais installé le token RSA SecurID sur mon appareil mobile. Puis-je l'installer plutôt sur mon ordinateur, ou vice versa ?

Si votre entreprise vous autorise à activer le token sur un appareil mobile ou sur un ordinateur, vous pourrez passer d'un type d'appareil à l'autre.

Après avoir entré avec succès votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, cliquez sur « Transférer le token sur un ordinateur » ou sur « Transférer le token sur un appareil mobile » et suivez les directives.

11. L'application de token logiciel RSA SecurID est déjà installée sur mon appareil mobile ou sur mon ordinateur. Dois-je réinstaller l'application pour activer mon token RBC One ?

Si vous avez déjà installé l'application de token logiciel RSA SecurID sur votre appareil mobile ou sur votre ordinateur, vous n'avez pas à recommencer. Sautez simplement l'étape « Télécharger l'appli » en cliquant sur le bouton Suivant.

Remarque : Assurez-vous que l'application téléchargée est bien celle du token logiciel RSA SecurID, car d'autres applications RSA existent. Une fois que le token logiciel RSA aura été installé avec succès sur votre appareil mobile ou sur votre ordinateur, il s'appellera RBC One. Après l'installation, vous aurez la possibilité de remplacer manuellement le nom.

12. Quelles versions de RSA SecurID sont prises en charge par Windows ?

Version RSA SecurID	Systèmes d'exploitation applicables
5.0, 5.0.1, & 5.0.2	Windows Vista, 7, 8.1 et 10
4.2.1	Windows Vista et 7
4.1.2	Windows Vista et 7
4.1	Windows Vista et 7

13. Quelles versions de RSA SecurID sont prises en charge par Mac OS ?

Version RSA SecurID	Systèmes d'exploitation applicables
4.2.1	Catalina, Mojave, High Sierra, Sierra
4.1.2	Sierra, X El Capitan, X Mountain Lion, X Lion
4.1	macOS X 10.5 x and 10.6 x

14. Quels appareils peuvent prendre en charge l'application de token logiciel 2.7.1 RSA SecurID® pour Android ?

Les smartphones ou les tablettes Android utilisant la version 4.1 ou les versions ultérieures d'Android OS

15. Quels appareils peuvent prendre en charge l'application de token logiciel 2.7.1 RSA SecurID® pour iOS ?

Les appareils iOS utilisant la version iOS 10 ou les versions ultérieures

Disclaimer

© Copy right Royal Bank of Canada 2020. RBC Investor & Treasury Services™ is a global brand name and is part of Royal Bank of Canada. RBC Investor & Treasury Services operates primarily through the following companies: Royal Bank of Canada, RBC Investor Services Trust and RBC Investor Services Bank S.A., and their branches and affiliates. In Luxembourg, RBC Investor Services Bank S.A. is authorized, supervised and regulated by the Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), and jointly supervised by the European Central Bank (ECB). In the United Kingdom (UK), RBC Investor & Treasury Services operates through RBC Investor Services Trust, London Branch and Royal Bank of Canada, London Branch, authorized and regulated by the Office of the Superintendent of Financial Institutions of Canada. Authorized by the Prudential Regulation Authority. Subject to regulation by the Financial Conduct Authority and limited regulation by the Prudential Regulation Authority. Details about the extent of our regulation by the Prudential Regulation Authority are available on request. RBC Investor & Treasury Services UK also operates through RBC Europe Limited, authorized by the Prudential Regulation Authority, and regulated by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority. Additionally, RBC Investor & Treasury Services' trustee and depositary services are provided through RBC Investor Services Bank S.A., London Branch, authorized by the CSSF and ECB, and subject to limited regulation by the Financial Conduct Authority and Prudential Regulation Authority. Details about the extent of our regulation by the Financial Conduct Authority and the Prudential Regulation Authority are available on request. RBC Investor Services Bank S.A. maintains a representative office supervised by the Federal Reserve Bank of New York. RBC Investor Services Trust (Australian Branch) is licensed and regulated by the Australian Securities and Investment Commission, Australian Financial Services licence number 295018. Details about the extent of our regulation by the Australian Securities and Investment Commission are available on request. RBC Investor Services Trust Singapore Limited is licensed by the Monetary Authority of Singapore (MAS) as a Licensed Trust Company under the Trust Companies Act and approved by MAS to act as a trustee of collective investment schemes authorized under S286 of the Securities and Futures Act. RBC Investor Services Trust Singapore Limited is also a Capital Markets Services Licence Holder issued by MAS under the Securities and Futures Act in connection with its activities of acting as a custodian. RBC Offshore Fund Managers Limited is regulated by the Guernsey Financial Services Commission in the conduct of investment business. Registered company number 8494. RBC Fund Administration (CI) Limited is regulated by the Jersey Financial Services Commission in the conduct of fund services and trust company business in Jersey. Registered company number 52624. RBC Investor Services Bank S.A. is a restricted license bank authorized by the Hong Kong Monetary Authority to carry on certain banking business in Hong Kong. RBC Investor Services Trust Hong Kong Limited is regulated by the Mandatory Provident Fund Schemes Authority as an approved trustee. Royal Bank of Canada, Hong Kong Branch, is regulated by the Hong Kong Monetary Authority and the Securities and Futures Commission. This document is provided for general information and does not necessarily reflect individual circumstances. It does not constitute financial, tax, legal or accounting advice, and should not be relied upon in that regard. This document must not be reproduced, forwarded or otherwise made available to any third party outside the recipient's organization without the express written consent of RBC Investor & Treasury Services. Links to external websites are for convenience only. RBC Investor & Treasury Services does not review, endorse, approve, control or accept any responsibility for the content of those sites. Linking to external websites is at your own risk. © / ™ Trademarks of Royal Bank of Canada. Used under licence.

© Copy right Banque Royale du Canada 2020. RBC Services aux investisseurs et de trésorerie^{MC} est une marque nominative mondiale et fait partie de Banque Royale du Canada. RBC Services aux investisseurs et de trésorerie exerce ses activités principalement par l'intermédiaire des sociétés suivantes : Banque Royale du Canada, Fiducie RBC Services aux investisseurs et RBC Investor Services Bank S.A., et de leurs succursales et sociétés affiliées. Au Luxembourg, RBC Investor Services Bank S.A. est agréée, supervisée et régie par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), et conjointement supervisée par la Banque centrale européenne (BCE). Au Royaume-Uni (R.-U.), RBC Services aux investisseurs et de trésorerie exerce ses activités par l'intermédiaire de la succursale de Fiducie RBC Services aux investisseurs située à Londres et de la succursale de Banque Royale du Canada située à Londres, en étant agréée et réglementée par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) du Canada. Agréée par la Prudential Regulation Authority. Les activités de la société sont régies par la Financial Conduct Authority et en partie par la Commission de réglementation prudentielle. Des précisions sur l'étendue de notre assujettissement à la réglementation de la Commission de réglementation prudentielle vous sont fournies, sur demande. RBC Services aux investisseurs et de trésorerie – Royaume-Uni exerce aussi ses activités par l'intermédiaire de RBC Europe Limited, agréée par la Prudential Regulation Authority et régie par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. En outre, RBC Services aux investisseurs et de trésorerie fournit des services de fiduciaire et de dépositaire par l'entremise de la succursale de RBC Investor Services Bank S.A. établie à Londres, qui est agréée par la CSSF et la BCE et assujettie de façon restreinte à la réglementation par la Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. Des précisions sur l'étendue de la réglementation de la Financial Conduct Authority et de la Prudential Regulation Authority applicable vous sont fournies sur demande. RBC Investor Services Bank S.A. a un bureau de représentation supervisé par la Federal Reserve Bank of New York. Fiducie RBC Services aux investisseurs (succursale de l'Australie) est reconnue et régie par l'Australian Securities and Investment Commission (commission australienne des valeurs mobilières et des investissements) ; son numéro de permis australien des services financiers est le 295018. Des précisions sur l'étendue de notre assujettissement à la réglementation de la commission australienne des valeurs mobilières et des investissements vous sont fournies, sur demande. RBC Investor Services Trust Singapore Limited est reconnue par la Monetary Authority of Singapore (MAS), l'autorité monétaire de Singapour, à titre de société de fiducie agréée en vertu de la loi sur les sociétés de fiducie (Trust Companies Act) et est autorisée par la MAS à agir comme fiduciaire d'organismes de placement collectif (collective investment schemes) en vertu de l'article 286 de la loi sur les valeurs mobilières et les contrats à terme (Securities and Futures Act). RBC Investor Services Trust Singapore Limited détient aussi un permis de Capital Markets Services, délivré par la MAS en vertu de la Securities and Futures Act relativement à ces activités de garde. RBC Offshore Fund Managers Limited est régie par la commission des services financiers de Guernesey (Guernsey Financial Services Commission) pour ses activités de placement. Le numéro d'enregistrement de l'entreprise est le 8494. L'administration de RBC Fonds est régie par la commission des services financiers de Jersey (Jersey Financial Services Commission) dans le cadre des activités des services de fonds et de fiducie dans Jersey. Numéro d'enregistrement de l'entreprise : 52624. RBC Investor Services Bank S.A. est une banque à licence restreinte reconnue par l'autorité monétaire de Hong Kong (Hong Kong Monetary Authority), et est autorisée à exercer certaines activités bancaires à Hong Kong. RBC Investor Services Trust Hong Kong Limited est régie par la Mandatory Provident Fund Schemes Authority à titre de fiduciaire agréé. La succursale de Hong Kong de Banque Royale du Canada est régie par l'autorité monétaire de Hong Kong et la Securities and Futures Commission. Ce document fournit des renseignements sur les services et les ressources de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie. Il ne constitue pas une offre, une invitation ou une incitation à l'égard d'un service ou d'un instrument financier. Les services de RBC Services aux investisseurs et de trésorerie sont uniquement offerts là où ils peuvent l'être sans contrevenir aux lois en vigueur, sous réserve des modalités des conventions en vigueur. Ce document n'est fourni qu'à titre d'information et ne constitue pas un conseil financier, fiscal, juridique ou comptable, et ne doit pas être considéré comme tel. Les liens vers des sites Web externes ne sont fournis qu'à titre de référence. RBC Services aux investisseurs et de trésorerie ne vérifie, ne recommande, n'approuve ni ne contrôle le contenu de ces sites, et décline toute responsabilité à cet égard. L'utilisation des liens menant vers des sites Web externes est à vos risques. © / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada, utilisée(s) sous licence.