

E-Banking

Généralités

Comment puis-je accéder à l'E-Banking?

Pour cela, vous avez besoin d'un numéro de contrat, d'un mot de passe et d'un jeton d'identification à deux facteurs. Contactez votre banque pour obtenir un contrat d'E-Banking.

Que puis-je faire si mon accès à l'E-Banking est bloqué?

Si vous connaissez toujours votre mot de passe et disposez d'un appareil CrontoSign Swiss autorisé, vous pouvez déverrouiller votre compte en cliquant sur le bouton "Débloquer". Dans ce cas, vous pouvez scanner le code en mosaïque affiché à l'écran avec votre appareil et ainsi débloquer l'accès. Si vous utilisez le SMS comme moyen d'identification à deux facteurs, vous pouvez à présent saisir le code de sécurité qui vous a été envoyé. Vous avez besoin d'un nouveau mot de passe? Cliquez à la place sur "Commander le mot de passe".

Pourquoi mon contrat d'E-Banking est-il bloqué?

Pour des raisons de sécurité, le contrat d'E-Banking est bloqué en cas de saisie à trois reprises d'un code de sécurité ou mot de passe erroné. Par ailleurs, un blocage automatique est effectué si aucune connexion n'a été effectuée pendant une longue période. Si vous avez saisi un mot de passe ou un code de sécurité erroné, vous pouvez débloquer votre accès vous-même en cliquant sur le bouton "Débloquer", à condition que vous connaissiez toujours votre mot de passe. Pour obtenir de l'aide, vous pouvez contacter la E-Banking Hotline.

Puis-je utiliser l'E-Banking à partir de n'importe quel ordinateur?

Oui, vous avez besoin d'une connexion internet et de votre appareil autorisé pour scanner la mosaïque Cronto ou pour saisir le code de sécurité envoyé par SMS.

Comment puis-je envoyer un message sécurisé à ma banque?

Vous pouvez envoyer un SecureMail à votre banque en utilisant la fonction "Messages" dans l'E-Banking. Ce message est transmis de manière cryptée.

Puis-je demander à être informé(e) de ma situation financière?

Oui, grâce à la fonction de notification, vous pouvez recevoir gratuitement des informations par SMS et/ou par e-mail sur divers événements, tels que votre situation financière ou la réception d'un nouveau message. Pour paramétrer la notification, vous pouvez effectuer les réglages souhaités dans les catégories correspondantes sous "Notifications". Les options de notifications peuvent être mises en place dans les catégories suivantes:

- Compte > "Autres informations"
- Paiements
- Documents
- Messages

Exemple: Si vous souhaitez recevoir un message lorsque des paiements sont reçus ou lorsque le solde limite que vous avez fixé est dépassé, vous pouvez cliquer sur le compte souhaité dans l'E-Banking et ensuite activer les notifications sous "Autres informations".

Les documents électroniques, qu'est-ce que c'est?

Les documents électroniques sont des documents bancaires électroniques qui vous sont envoyés sous forme de documents PDF directement dans l'E-Banking sous "Documents". Vous décidez si vous voulez sauvegarder les documents sur votre ordinateur ou imprimer vos relevés bancaires.

Comment vais-je recevoir mes relevés bancaires sous forme de documents électroniques à l'avenir?

Pour recevoir vos relevés bancaires sous forme de documents électroniques, vous devez vous connecter à l'E-Banking. Pour cela, sélectionnez le point de menu "Documents" directement dans l'E-Banking. Dans l'onglet "Paramètres", vous pouvez ensuite déterminer quels relevés bancaires vous souhaitez recevoir à l'avenir par voie électronique.

Paielements

Comment effectuer un paiement?

Saisissez un paiement directement sur la page d'accueil de l'E-Banking sous "Paielements". Si de l'argent est transféré à la/au bénéficiaire pour la première fois, vous pouvez entrer l'IBAN de la/du bénéficiaire dans le champ. Vous pouvez alors choisir entre un paiement national ou international. Complétez ensuite les informations manquantes.

Comment saisir un ordre permanent?

Saisissez un paiement classique directement sur la page d'accueil de l'E-Banking sous "Paielements". Complétez les informations manquantes, puis sélectionnez "Configurer comme ordre permanent" au-dessus de la date d'exécution. Vous pouvez ensuite saisir les détails de l'ordre permanent et le sauvegarder en cliquant sur "Sauvegarder".

Comment saisir une liste de paiements?

Vous pouvez activer les listes de paiements dans l'E-Banking sous "Paramètres" > "Fonctions de paiement étendues" > "Listes de paiements". Vous pouvez alors passer au masque "Paielements" et cliquer sur l'onglet "Traitement en masse". Vous pouvez à présent créer une nouvelle liste de paiements.

Où puis-je trouver mes modèles de paiement?

Les personnes ou institutions pour lesquelles vous avez déjà effectué un paiement vous sont proposées. Pour cela, vous pouvez saisir le nom, l'adresse ou les coordonnées bancaires du bénéficiaire dans le champ de paiement de la "Vue d'ensemble". L'E-Banking va à présent afficher une liste de suggestions. Si la/le bénéficiaire se trouve parmi eux, vous pouvez cliquer dessus. Dans le cas contraire, vous pouvez saisir le paiement via un paiement national ou international.

Mes paiements ont-ils déjà été exécutés? Pourquoi mon paiement n'a-t-il pas été exécuté?

Vérifiez le statut de vos paiements dans vos paiements en attente ou traités. Vous les trouverez dans la navigation principale sous "Vue d'ensemble" > "Paielements". Votre paiement peut afficher les statuts suivants:

- Prêt pour exécution:

Le paiement peut encore être modifié ou supprimé. À la date d'exécution choisie, le paiement est exécuté et ne peut plus être modifié.

- En cours de traitement:

Le paiement est en cours de traitement par la banque et ne peut plus être supprimé ou modifié.

- 1 visa en suspens:

Le paiement doit être validé par un-e titulaire de contrat avec signature collective ou individuelle sous "Paielements" > "Signer les paiements" > "Viser le paiement".

- 2 visas en suspens:

Le paiement doit être validé par deux titulaires de contrat différents avec signature collective ou par un-e seul-e titulaire de contrat avec signature individuelle sous "Paielements" > "Signer les paiements" > "Viser le paiement".

- Fonds insuffisants:

Le compte de débit ne dispose pas de fonds suffisants.

Pour toute question, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.

Comment puis-je vérifier mes paiements transmis par transfert de fichier?

Les paiements du fichier de paiement transmis par E-Banking sont visibles dans votre logiciel de paiement, mais aussi dans votre E-Banking. Après la transmission, vérifiez les paiements sous "Vue d'ensemble" > "Paielements" > "Paielements en suspens". Après leur exécution, les paiements sont automatiquement listés sur le relevé de compte.

Puis-je transmettre mes paiements à partir d'un logiciel de paiement?

Oui, vous pouvez saisir les paiements avec un logiciel approprié (hors ligne) et nous transmettre le fichier de paiement complété par transfert de fichiers. Selon le logiciel utilisé, différentes configurations doivent être effectuées. Si vous avez besoin d'une assistance technique, veuillez contacter le service d'assistance téléphonique du fournisseur du logiciel. Si vous avez des générales questions sur l'E-Banking, veuillez contacter la E-Banking Hotline.

Comment puis-je utiliser un lecteur de documents?

Cliquez sur le champ "Saisie de paiements" sur la page d'accueil de l'E-Banking et lisez le code QR sur la facture QR ou la ligne de codage en bas à droite du bulletin de versement. Complétez et vérifiez le paiement saisi avant de cliquer sur "Exécuter". Veuillez vous assurer que le lecteur de documents est correctement connecté à votre appareil et qu'un éventuel logiciel associé est à jour.

Comment puis-je gérer automatiquement les liquidités?

Avec le gestionnaire de solde, vous pouvez faire exécuter automatiquement des transferts de compte à compte selon les règles que vous avez définies. Dans l'E-Banking, vous pouvez cliquer sur "Gestionnaire de solde / prévisualisation" sous le compte souhaité et ensuite choisir si le gestionnaire de solde doit effectuer un transfert si la limite est dépassée ou non atteinte. Le gestionnaire de solde surveille alors le compte et dès que les règles que vous avez définies sont atteintes, un débit ou un crédit correspondant est automatiquement exécuté.

Compte

Quel est le degré d'actualité de mes mouvements de compte?

Votre compte est géré en temps réel, ce qui signifie que le solde disponible est toujours à jour. Dès qu'un crédit ou un débit est enregistré sur votre compte, il est immédiatement visible dans les mouvements du compte.

Pourquoi les mouvements de compte sont-ils subdivisés en "Aperçu des transactions individuelles" et "Vue d'ensemble des écritures (relevé de compte)"?

Sur la page d'accueil, vous trouverez une liste de vos dernières transactions. Vous souhaitez consulter l'intégralité du relevé d'un compte? Pour cela, sélectionnez le compte souhaité dans la navigation principale et passez à l'onglet "Mouvements". Par défaut, vous vous trouvez à présent dans l'affichage des transactions individuelles. Ici, toutes les transactions sont listées individuellement. Cliquez sur la transaction souhaitée pour obtenir plus de détails. Pour consulter votre relevé de compte, passez au paramètre "Vue d'ensemble des écritures (relevé de compte)". Vous avez maintenant devant vous la vue d'ensemble habituelle des mouvements de votre compte. Cet affichage peut être un cumul des transactions individuelles.

Où puis-je consulter les conditions de retrait de mon compte?

Pour cela, rendez-vous sur le compte souhaité dans la navigation et cliquez sur l'onglet "Récapitulatif". Sous "Informations compte", vous pouvez consulter les limites de retrait et les conditions du compte.

Bourse

Quand mon ordre de bourse sera-t-il exécuté?

Les ordres sont passés pendant les heures d'ouverture des bourses, à condition que le titre soit ouvert dans le système de la bourse. Veuillez toutefois noter les heures d'ouverture des bourses souhaitées.

Pour de plus amples informations sur l'exécution d'ordres, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.

Mon ordre de titres a-t-il déjà été exécuté?

Vous pouvez consulter le statut de vos ordres de titres dans le dépôt correspondant sous la rubrique "Ordres de bourse". L'exécution des ordres peut être retardée, par exemple si un post-traitement manuel de l'ordre est nécessaire. La fonction "Notifications" vous permet d'être informé(e) d'un achat ou d'une vente par SMS et/ou par e-mail.

Je voudrais acheter un titre, mais je ne le trouve pas dans l'E-Banking. Que dois-je faire?

Dans l'E-Banking, vous pouvez rechercher le titre souhaité dans votre dépôt de titres sous la rubrique "Acheter". Si le titre souhaité n'est pas disponible pour la négociation, vous pouvez utiliser le lien "Titre pas trouvé? Commandez-le en ligne ici (quelques minutes d'attente)" pour ouvrir la valeur en ligne. Après l'ouverture, vous recevrez dans l'E-Banking les jours bancaires ouvrables un message dans les 30 minutes indiquant si le titre a pu être ouvert avec succès. Vous pouvez alors rechercher à nouveau la valeur et saisir l'ordre.

Les cours affichés sont-ils à jour?

Vous voyez toujours le dernier cours disponible, généralement le cours de clôture de la veille.

Puis-je modifier ou annuler des ordres?

Les ordres de bourse qui ont été passés ne peuvent plus être modifiés. Toutefois, si l'ordre n'a pas encore été exécuté, vous pouvez l'annuler et le saisir à nouveau si vous le souhaitez.

Mobile Banking

Généralités

Quels sont les systèmes d'exploitation nécessaires à l'utilisation de Mobile Banking?

Dernière version du système d'exploitation. Au moins iOS 12 ou Android 9.

Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour Mobile Banking?

Vous pouvez définir vous-même un nouveau mot de passe Mobile Banking dans la navigation de l'E-Banking sous "Paramètres" > "Banque mobile". Veuillez noter que le mot de passe pour Mobile Banking doit être différent du mot de passe E-Banking.

Si votre accès à Mobile Banking est bloqué, celui-ci doit d'abord être débloqué par notre E-Banking Hotline.

Paiements

Comment fonctionne la signature de paiement/de transaction?

Pour des raisons de sécurité, les paiements à de nouveaux bénéficiaires enregistrés avec Mobile Banking doivent être confirmés une fois dans l'E-Banking à l'aide de CrontoSign Swiss ou via un code de sécurité SMS. Pour cela, allez dans "Vue d'ensemble" > "Paiements" dans la navigation principale de l'E-Banking et signez les paiements souhaités sous "Signer les paiements".

Puis-je effectuer des paiements à l'étranger avec Mobile Banking?

Les paiements à l'étranger peuvent être saisis et exécutés uniquement par le biais de l'E-Banking. Pour cela, vous pouvez cliquer dans l'E-Banking sur "Étranger" dans "Paiements" lors de la saisie du paiement. Vous pouvez ensuite saisir les instructions de paiement.

Puis-je utiliser Mobile Banking comme lecteur de documents?

Oui, vous pouvez connecter Mobile Banking à l'E-Banking sans inscription et ainsi utiliser Mobile Banking comme lecteur de documents. Connectez-vous à l'E-Banking et cliquez sur le symbole de téléphone portable lors de la saisie du paiement. Démarrez ensuite Mobile Banking, sélectionnez la fonction "Scan pour E-Banking" et scannez le code QR affiché dans l'E-Banking. La lecture du code QR établit la connexion entre Mobile Banking et l'E-Banking. Cliquez à présent sur "Scanner un bulletin de versement" sur votre smartphone. Une confirmation de connexion s'affiche alors dans l'E-Banking. Vous pouvez ensuite scanner le bulletin de versement avec Mobile Banking. Les instructions de paiement saisies avec succès s'affichent dans l'E-Banking et peuvent être vérifiées et complétées.

Login/Sécurité

Login/Sécurité

Quelles exigences le mot de passe doit-il remplir?

Le mot de passe doit comporter au moins 10 caractères et ne peut pas dépasser 49 caractères. Le mot de passe doit remplir les exigences suivantes:

- au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule
- au moins un numéro
- au moins un caractère spécial
- ne peut pas être utilisé précédemment

Ne donnez jamais votre mot de passe ou votre code de sécurité en réponse à une demande par e-mail ou par téléphone. Seuls les fraudeurs avec une fausse adresse d'expéditeur vous demanderont vos données d'accès personnelles par e-mail ou par téléphone.

Comment fonctionne le login avec CrontoSign Swiss?

CrontoSign Swiss est une procédure de login moderne qui vous permet d'accéder facilement et en toute sécurité à l'E-Banking. Après avoir saisi votre numéro de contrat et votre mot de passe personnel, vous pouvez simplement scanner la mosaïque affichée avec l'application gratuite CrontoSign Swiss App ou un lecteur payant. Votre code personnel apparaît alors sur l'écran de l'appareil. Vérifiez attentivement les informations et saisissez ensuite votre code personnel dans l'E-Banking – vous êtes déjà connecté(e). Pour cette procédure, votre smartphone ne nécessite pas de connexion Internet ou téléphonique.

Comment les clients sans téléphone portable ou tablette se connectent-ils?

Les clients sans smartphone ou tablette peuvent nous commander un lecteur payant. N'hésitez pas à contacter notre E-Banking Hotline.

Combien d'appareils peuvent être enregistrés pour CrontoSign Swiss?

Jusqu'à huit appareils (smartphones, tablettes et lecteurs) peuvent être autorisés par contrat E-Banking. De même, jusqu'à huit contrats E-Banking peuvent être activés sur un appareil (smartphone, tablette ou lecteur).

Que puis-je faire si mon smartphone est perdu ou volé?

Les personnes qui ont trouvé ou volé l'appareil ne peuvent pas accéder à l'E-Banking uniquement avec le téléphone portable. L'accès à l'E-Banking et à Mobile Banking est possible seulement après une connexion avec votre numéro de contrat et votre mot de passe personnel. Comme d'habitude en cas de perte ou de vol: faites bloquer votre carte SIM immédiatement par votre opérateur téléphonique. Si vous êtes toujours en possession d'un appareil enregistré, vous pouvez cliquer sur "Cronto Device Management" dans le pied de page de l'E-Banking et supprimer l'appareil perdu. Si vous ne possédez plus d'appareil activé, vous pouvez cliquer sur "Je n'ai plus aucun appareil activé / Enregistrer un appareil" pendant le processus de connexion lorsque le code en mosaïque s'affiche. Cela supprimera tous les appareils activés et, si besoin, vous pourrez commander une nouvelle lettre d'activation.

Comment un appareil supplémentaire (smartphone, tablette ou lecteur) peut-il être activé ou supprimé?

Si vous disposez d'une lettre d'activation valide, vous pouvez vous connecter à l'E-Banking et cliquer ensuite sur la fonction "Cronto Device Management" dans le pied de page. Vous pouvez alors ajouter des appareils supplémentaires ou renommer et désactiver des appareils existants.

Qu'est-ce qu'une confirmation de transaction?

La confirmation de transaction vous offre davantage de sécurité. Pour vous protéger contre les paiements involontaires à des tiers, il vous sera demandé de confirmer certains virements en les signant. Vous recevez alors un code de sécurité par SMS ou un code en mosaïque Cronto. Dès que vous aurez lu ce code avec un appareil enregistré, vous recevrez les détails du paiement. Ces données doivent être comparées avec celles de l'ordre initial. Si elles correspondent, le code affiché à l'écran doit être saisi en guise de confirmation. Cela valide alors le paiement.

Où puis-je trouver d'autres conseils de sécurité pour l'E-Banking?

Vous trouverez d'autres conseils de sécurité sur le site web eBanking - en toute sécurité! (<https://www.ebas.ch/fr/>)