

Changement de méthode de connexion pour eBanking et mobileBanking

La méthode de login avec l'application FinSign va être remplacée. Désormais, l'authentification à deux facteurs sera intégrée dans l'application CER mobileBanking.

- Si vous utilisez déjà l'application CER mobileBanking, la méthode de login se simplifie et vous n'aurez besoin plus que de l'application CER mobileBanking.
- Si vous utilisez uniquement le CER eBanking, vous devez remplacer l'application FinSign par l'application CER mobileBanking.

Lorsque vous vous connecterez à CER eBanking ou CER mobileBanking au cours des prochaines semaines, vous serez invités à passer à la nouvelle méthode de login et à utiliser le nouveau système. Quand vous recevrez le message vous demandant d'effectuer le changement, nous vous recommandons de le faire dès que possible, au plus tard avant la date limite indiquée. La conversion ne prend pas plus de deux minutes.

Le changement se fait par vagues d'utilisateurs. Il n'est pas possible d'anticiper le changement de système, vous devez attendre que cela vous soit proposé lors d'une future connexion.

Attention: Si vous utilisez déjà l'application CER mobileBanking, veuillez effectuer la procédure de changement depuis votre Smartphone dans CER mobileBanking (et pas via CER eBanking), pour une transition en toute simplicité. Vous trouverez ci-dessous une marche à suivre qui vous guidera étape par étape ainsi que les questions fréquentes. Nous restons également à votre disposition par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

Vous trouverez ci-dessous une marche à suivre qui vous guidera étape par étape ainsi que les questions fréquentes. Nous restons également à votre disposition par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

Changement depuis le Smartphone :

Cette marche à suivre vous concerne si vous utilisez déjà l'application CER mobileBanking. Si vous n'utilisez pas encore CER mobileBanking mais uniquement CER eBanking, veuillez suivre les instructions: « Changement depuis une tablette ou un ordinateur ».

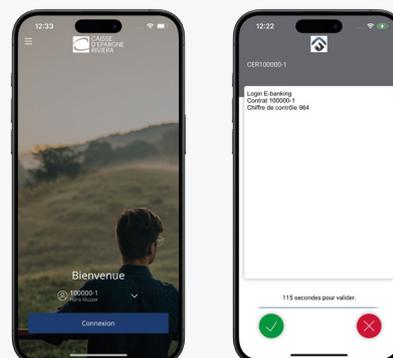
1

Ouvrez l'application CER mobileBanking.

Cliquez sur le bouton « **Se connecter** ».

Validez la connexion avec FinSign.

Dans FinSign: Confirmez le login en cliquant sur le bouton vert.



2

Lorsque vous serez invité à changer de méthode de connexion, l'écran suivant s'affichera →

Cliquez sur le bouton «**Convertir maintenant**» pour débuter le changement de procédure de connexion.



3

Cliquez sur le bouton vert «**Accepter**».

Le changement de procédure de connexion est maintenant terminé.

Appuyez sur le bouton «**Terminer le changement**» et testez tout de suite la nouvelle procédure de connexion en vous connectant à votre application CER mobileBanking.



Attention:

Si vous gérez plusieurs contrats CER eBanking avec l'application CER mobileBanking, vous devez effectuer ce changement de procédure de login séparément pour chaque contrat.

Pour cela, cliquez sur la «flèche vers le bas» à côté du numéro de contrat et sélectionnez le contrat correspondant.

Important et à respecter absolument: Vous ne pourrez supprimer l'application FinSign que lorsque vous aurez été invité à changer de procédure de connexion pour tous les contrats et que le changement aura été effectué pour tous les contrats.

Le changement se fait par vagues d'utilisateurs. Il n'est pas possible d'anticiper le changement de système, vous devez attendre que cela vous soit proposé lors d'une future connexion.



Changement depuis une tablette ou un ordinateur :

1 Connectez-vous comme d'habitude à votre eBanking depuis votre tablette ou votre ordinateur.

Dans votre navigateur, tapez :
<https://ebanking.cer.ch/secureLogin/Public/>

Vous pouvez également accéder à votre eBanking via notre site web www.cer.ch. Pour ce faire, cliquez en haut à droite sur « eBanking ».

Saisissez votre numéro de contrat.

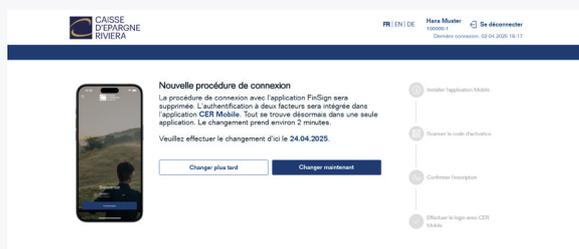
Saisissez votre mot de passe.

Cliquez sur le bouton « **Se connecter** ».



2 Lorsque vous serez invité à changer de méthode de connexion, l'écran suivant s'affichera →

Cliquez sur le bouton « **Changer maintenant** ».



3 Dans un premier temps, on vous demandera si vous utilisez déjà l'application CER mobileBanking.

Si vous utilisez déjà

l'application CER mobileBanking :

Dans ce cas, le changement de procédure de connexion doit **obligatoirement** être réalisée depuis votre Smartphone.

Veillez impérativement cliquer sur « Oui ». L'écran suivant s'affiche →

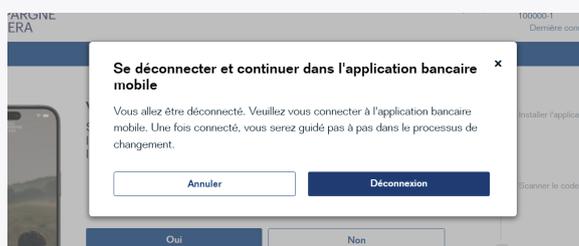
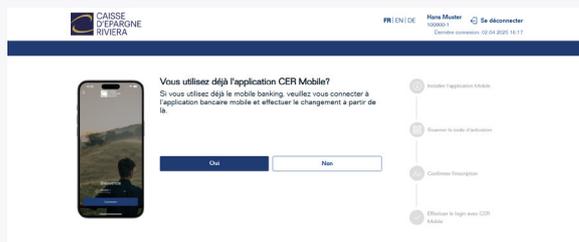
Cliquez sur « Déconnexion » afin de pouvoir effectuer la conversion depuis votre Smartphone.

Veillez vous référer au mode d'emploi « Changement depuis le Smartphone ».

Si vous n'utilisez pas encore

l'application CER mobileBanking :

Veillez cliquer sur « Non ».



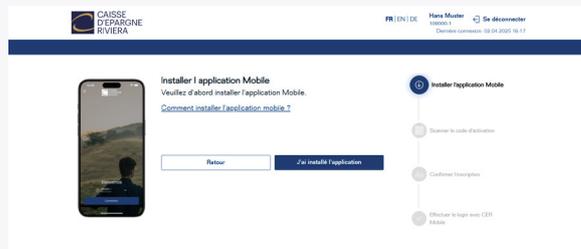
4

Téléchargez maintenant l'application CER mobileBanking avec votre Smartphone dans l'App Store d'Apple ou le Play Store de Google.

Pour cela, recherchez avec le mot-clé *CER Mobile* ou scannez le QR code correspondant.

Fermez ensuite cette fenêtre pop-up.

Confirmez l'installation de l'application CER mobileBanking en cliquant sur le bouton « **J'ai installé l'application** ».



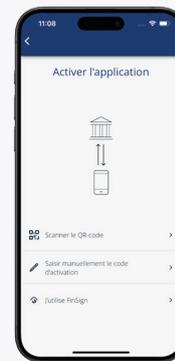
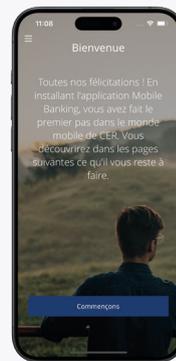
5

Ouvrez maintenant l'application CER mobileBanking sur votre Smartphone.

Cliquez sur le bouton « **Commençons** ».

Cliquez ensuite sur le bouton « **Je suis déjà client** ».

Finalement, cliquez sur « **Scanner le code QR** ».



6

Scannez avec votre Smartphone le code d'activation qui s'affiche dans votre navigateur eBanking, sur votre tablette ou votre ordinateur.

Sur votre Smartphone:



Dans votre navigateur:



Aide:

- Si vous ne parvenez pas à scanner le code avec votre Smartphone, veuillez contrôler les paramètres de confidentialité de votre Smartphone et autoriser l'application CER mobileBanking à accéder à la caméra.
- Alternativement, vous pouvez saisir le code d'activation manuellement. Pour cela, cliquez sur le bouton «**Essayer manuellement**».

Cliquez sur «**Autoriser**» pour que l'application CER mobileBanking puisse vous envoyer des notifications.

Pour éviter de devoir saisir le code PIN de votre appareil à l'avenir pour déverrouiller l'application, cliquez sur «**Autoriser**».

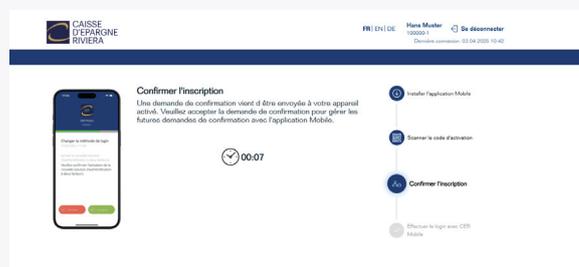
Si vous n'avez pas configuré le déverrouillage biométrique de votre Smartphone (reconnaissance faciale ou empreinte digitale), cette proposition ne s'affichera pas. Vous devrez alors saisir à chaque fois le code PIN de votre appareil.

Une fois que vous avez scanné le code QR, confirmez en cliquant sur «**J'ai scanné le code**».

7

Une demande de confirmation vient d'être envoyée à votre Smartphone.

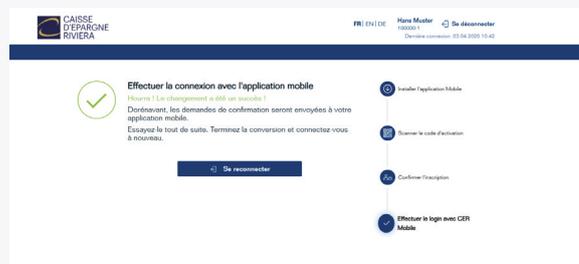
Sur votre Smartphone, cliquez sur le bouton vert «**Accepter**».



8

Une demande de confirmation vient d'être envoyée à votre Smartphone.

Sur votre Smartphone, cliquez sur le bouton vert «**Accepter**».



Souhaitez-vous également utiliser votre application CER mobileBanking pour effectuer vos opérations bancaires directement depuis votre Smartphone?

Plus d'informations sur : <https://www.cer.ch/la-banque/ebanking-mobilebanking/>

Questions fréquentes:

L'application CER mobileBanking ne fonctionne pas sur mon Smartphone. A quoi faut-il faire attention?

Si vous utilisez FinSign sur plusieurs appareils différents, une fois la procédure de connexion modifiée sur le premier appareil, tous les autres appareils sont désactivés et ne peuvent plus être utilisés pour l'authentification. Vous devrez alors demander un nouveau code d'activation qui vous sera envoyé par courrier.

Assurez-vous que la dernière version de l'application CER mobileBanking est installée et que votre Smartphone dispose au minimum d'iOS 15.0 ou d'Android 9.0.

Nous restons à votre disposition par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

Puis-je activer l'application CER mobileBanking sur plusieurs appareils?

Oui, il est possible d'activer l'application sur plusieurs appareils. Un nouveau code d'activation est nécessaire pour les appareils supplémentaires. Contactez-nous par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch. Vous recevrez un nouveau code d'activation par courrier.

Important: Chaque code QR permet d'activer un seul appareil.

Pourquoi ai-je besoin de l'application CER mobileBanking si je ne veux pas utiliser les services bancaires mobiles?

L'application CER mobileBanking est également utilisée comme système de double authentification pour une connexion à votre eBanking sur votre ordinateur ou votre tablette.

Lorsque vous vous connectez à votre eBanking, une deuxième validation doit être faite depuis l'application CER mobileBanking (« Authentification à deux facteurs »). L'application CER mobileBanking remplace l'application FinSign.

Si vous n'activez pas l'application CER mobileBanking pour les services bancaires, votre application ne sera utilisée que pour la double authentification de votre eBanking.

L'application FinSign est encore installée sur mon Smartphone. Ai-je encore besoin de FinSign?

Si vous avez configuré l'application CER mobileBanking et que vous vous êtes déjà connecté à l'eBanking ou au mobileBanking avec la nouvelle procédure de connexion, vous n'avez plus besoin de l'application FinSign. Vous pouvez supprimer l'application de votre Smartphone.

J'ai un nouveau Smartphone ou une nouvelle tablette. Ai-je besoin d'un nouveau code d'activation ?

Si l'application CER mobileBanking a été restaurée à partir d'une sauvegarde, un nouveau code d'activation n'est pas nécessaire. L'application CER mobileBanking continue de fonctionner.

Si vous avez réinstallé l'application CER mobileBanking depuis l'Apple Store ou le Google Play Store, vous devez alors activer le nouveau Smartphone avec un nouveau code d'activation.

Vous devrez alors nous demander un nouveau code d'activation qui vous sera envoyé par courrier. Pour cela, veuillez nous contacter par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

J'ai effectué le changement de procédure de connexion. Que se passe-t-il avec mes appareils activés jusqu'à présent ?

Si vous utilisez FinSign sur plusieurs appareils différents, une fois la procédure de connexion modifiée sur le premier appareil, tous les autres appareils sont désactivés et ne peuvent plus être utilisés pour l'authentification. Ces appareils devront être réactivés à l'aide d'un nouveau code d'activation. Pour cela, vous devrez alors demander un nouveau code d'activation qui vous sera envoyé par courrier.

Nous restons à votre disposition par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

Lors de la connexion au CER mobileBanking, le login devait être confirmé en plus dans l'application FinSign? Comment faire désormais ?

Il n'y a plus besoin d'une deuxième application. Désormais, l'authentification à deux facteurs (2FA) a été intégrée dans l'app CER mobileBanking et la vérification se fait de manière biométrique (FaceID, empreinte digitale) ou avec le code PIN de l'appareil.

Comment faire pour utiliser les services bancaires depuis l'application CER mobileBanking ?

- Connectez-vous à votre CER eBanking depuis votre ordinateur ou votre tablette <https://ebanking.cer.ch/secureLogin/Public/>.
*Vous pouvez également accéder à votre eBanking via notre site web www.cer.ch.
Pour ce faire, cliquez en haut à droite sur « eBanking ».*
- Allez dans « Paramètres » et sélectionnez « Gérer le login ».
- Allez dans la section « Modifier le NIP mobile ».
- Choisissez votre NIP mobile personnel pour l'application CER mobileBanking.
- Vous aurez besoin de ce NIP mobile pour vous connecter à l'application CER mobileBanking.
- Ouvrez l'application CER mobileBanking sur votre Smartphone.
- Connectez-vous avec votre numéro de contrat et le NIP mobile que vous venez de définir.
- Vous avez activé avec succès les services bancaires depuis CER mobileBanking.

Où puis-je trouver mon numéro de contrat ?

Vous trouverez votre numéro de contrat sur le courrier initial que nous vous avons envoyé avec votre mot de passe. Le numéro de contrat est également visible dans l'application FinSign (en haut à gauche CER123456).

Vous ne trouvez pas votre numéro de contrat ? Nous restons à votre disposition par téléphone au 021 925 80 25 ou par email: contact@cer.ch.

J'ai oublié mon NIP pour l'application CER mobileBanking, comment dois-je procéder ?

- Connectez-vous à l'eBanking.
- Allez dans « Paramètres » et sélectionnez « Gérer le login ».
- Allez dans la section « Modifier le NIP mobile », vous pouvez définir un nouveau NIP mobile.

Je ne reçois pas de notification/message sur mon Smartphone pour la connexion avec push. Que faut-il faire?

Vérifiez dans les paramètres de votre Smartphone si la fonction « Afficher les notifications » (appareils Android) ou « Autoriser les messages » (iPhone/iPad) est autorisée pour l'application CER mobileBanking.