

PostFinance SecureBrowser – la protection fiable pour e-finance

Manuel de l'utilisateur

PostFinance 

Contenu

1.	Vue d'ensemble et introduction	3
1.1	À propos de ce manuel	3
1.2	Qu'est-ce que PostFinance SecureBrowser?	3
1.3	Pourquoi est-il pertinent d'installer PostFinance SecureBrowser?	3
1.4	Qu'est-ce qui fait de PostFinance SecureBrowser un navigateur sûr?	3
1.5	Que fait PostFinance SecureBrowser avec mon ordinateur?	3
1.6	Mettre à jour PostFinance SecureBrowser	4
1.7	Comment faire pour supprimer PostFinance SecureBrowser de mon ordinateur?	4
2.	Installation et premier lancement du programme	5
2.1	Télécharger et utiliser PostFinance SecureBrowser	5
2.2	Comment lancer PostFinance SecureBrowser?	5
2.3	Pourquoi le premier lancement du logiciel dure-t-il plus longtemps?	5
3.	Description	6
3.1	Barre latérale	6
3.1.1	Consulter la page d'accueil	6
3.1.2	Télécharger le fichier PDF	6
3.1.3	Imprimer un document	6
3.1.4	Modifier les paramètres	6
3.1.5	Consulter la rubrique d'aide	7
3.1.6	Afficher les informations relatives au programme	7
3.2	Barre d'onglets	7
3.3	Zone de navigation	7
3.4	Barre d'adresse	7
3.5	Zone de contenu	7
4.	Configurations système	8
4.1	Windows	8
4.2	macOS	8
5.	Résolution autonome des problèmes	9
5.1	PostFinance SecureBrowser ne fonctionne pas correctement, pourquoi?	9
5.2	Aucune connexion Internet – le programme ne peut pas être mis à jour	9
5.3	Mise à jour interrompue	9
5.4	Accès au site bloqué	9
5.5	Manipulation de la mémoire non autorisée	10
6.	Demander de l'aide	11
6.1	Envoyer le protocole de connexion	11
6.2	Qu'est-ce que le protocole de connexion?	11
6.3	Créer un protocole DDS (seulement pour Windows)	11
6.4	Créer un rapport DxDiag (seulement pour Windows)	12

1. Vue d'ensemble et introduction

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel s'adresse aux utilisateurs de PostFinance SecureBrowser. Il contient sous forme simple et claire les réponses aux questions fréquentes des utilisateurs de PostFinance SecureBrowser. Pour toute question qui n'est pas abordée par le présent manuel, nous vous invitons à vous adresser au Customer Center.

1.2 Qu'est-ce que PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser est un navigateur Internet renforcé destiné à sécuriser e-finance. Il est très simple à installer et à utiliser. PostFinance SecureBrowser n'assure que sa propre protection et apporte ainsi lui-même tout ce dont il a besoin pour se protéger. Aucun logiciel supplémentaire (p. ex. Java) ne doit être installé. PostFinance SecureBrowser est portable et peut par exemple être enregistré sur une clé USB pour être transporté.

1.3 Pourquoi est-il pertinent d'installer PostFinance SecureBrowser?

Tous les paramètres de sécurité ne sont pas toujours actualisés sur votre PC ou votre Mac à la maison. C'est là qu'intervient PostFinance SecureBrowser qui a été spécialement conçu et optimisé pour accéder à l'online banking en toute sécurité. PostFinance SecureBrowser vous permet d'accéder à votre banque en ligne dans un domaine que nul ne peut pénétrer de l'extérieur. Ainsi, vous naviguez dans une zone protégée hors de portée des voleurs de données.

1.4 Qu'est-ce qui fait de PostFinance SecureBrowser un navigateur sûr?

Un navigateur Internet normal a pour mission d'afficher n'importe quelle page Internet et de lire n'importe quelle vidéo. Ainsi, un navigateur est par définition l'exact contraire d'un logiciel sûr, car il permet tout. PostFinance SecureBrowser veille à ce que vous consultiez uniquement les pages officielles de la banque. Il reconnaît chaque page individuelle de l'online banking à l'aide de son adresse et du certificat utilisé. Il interdit l'accès à tous les autres sites. Les logiciels antivirus tentent de «détecter tous les ennemis» et il arrive qu'ils échouent. PostFinance SecureBrowser mise au contraire sur le concept de reconnaissance des «sites amis». Cela permet d'éviter dès le départ l'accès à des sites étrangers, manipulés ou non sécurisés. En outre, PostFinance SecureBrowser dispose d'une série de fonctions de sécurité conçues pour détecter et empêcher les attaques contre PostFinance SecureBrowser. Cela fonctionne si bien que PostFinance SecureBrowser permet même un online banking sécurisé sur des ordinateurs infectés.

1.5 Que fait PostFinance SecureBrowser avec mon ordinateur?

PostFinance SecureBrowser ne procède à aucun changement permanent ou réglage système de votre ordinateur. Le logiciel n'a pas besoin des droits d'administrateur, il n'installe pas de service en arrière-plan ni de pilote, il ne change rien à la configuration de l'ordinateur (p. ex. registre Windows) et n'a besoin que de 300 Mo d'espace disponible sur le disque dur.

1.6 Mettre à jour PostFinance SecureBrowser

Pour des raisons de sécurité, PostFinance SecureBrowser indique automatiquement les mises à jour nécessaires et les effectue de manière autonome. Après quelques secondes, la mise à jour est terminée et vous pouvez continuer à travailler normalement.

1.7 Comment faire pour supprimer PostFinance SecureBrowser de mon ordinateur?

Pour supprimer PostFinance SecureBrowser d'un ordinateur Windows, il suffit de glisser-déposer le fichier «SecureBrowser.exe» dans la corbeille avec la souris. Pour effacer aussi les composants logiciels ultérieurement, suivez les étapes suivantes:

1. Fermez toutes les fenêtres du logiciel PostFinance SecureBrowser.
2. Appuyez simultanément sur la touche Windows ainsi que sur la touche «E» du clavier. Une nouvelle fenêtre de l'explorateur Windows s'affiche.
3. Dans la ligne de l'adresse, saisissez «%LOCALAPPDATA%».
4. Supprimez le répertoire «CORONIC» en faisant un clic droit avec la souris et en sélectionnant «Supprimer».

Sous macOS, PostFinance SecureBrowser est supprimé si on fait un glisser-déposer de son icône depuis le dossier «Applications» jusque dans la corbeille.

2. Installation et premier lancement du programme

2.1 Télécharger et utiliser PostFinance SecureBrowser

PostFinance SecureBrowser peut être téléchargé simplement depuis le site de PostFinance: <https://www.postfinance.ch/securebrowser>

Sous **Windows**, aucune installation n'est nécessaire. Le fichier téléchargé «PostFinance SecureBrowser.exe» peut être enregistré directement sur le bureau de l'utilisateur ou dans un autre dossier accessible en écriture. Les autres fichiers nécessaires sont téléchargés automatiquement au premier lancement.

Sous **macOS**, le fichier téléchargé «PostFinance SecureBrowser.zip» peut être décompressé en un fichier PostFinance «SecureBrowser.dmg» en double-cliquant sur le fichier correspondant du dossier Téléchargements. En double-cliquant sur le fichier «SecureBrowser.dmg», une petite boîte de dialogue d'installation s'affiche pour que l'utilisateur puisse faire glisser le fichier PostFinance SecureBrowser.app dans le dossier Applications. L'installation est alors terminée.

2.2 Comment lancer PostFinance SecureBrowser?

Sous Windows, il suffit de double-cliquer sur le fichier téléchargé PostFinance «SecureBrowser.exe». Il est également possible d'utiliser d'autres possibilités de lancement du logiciel disponibles sous Windows.

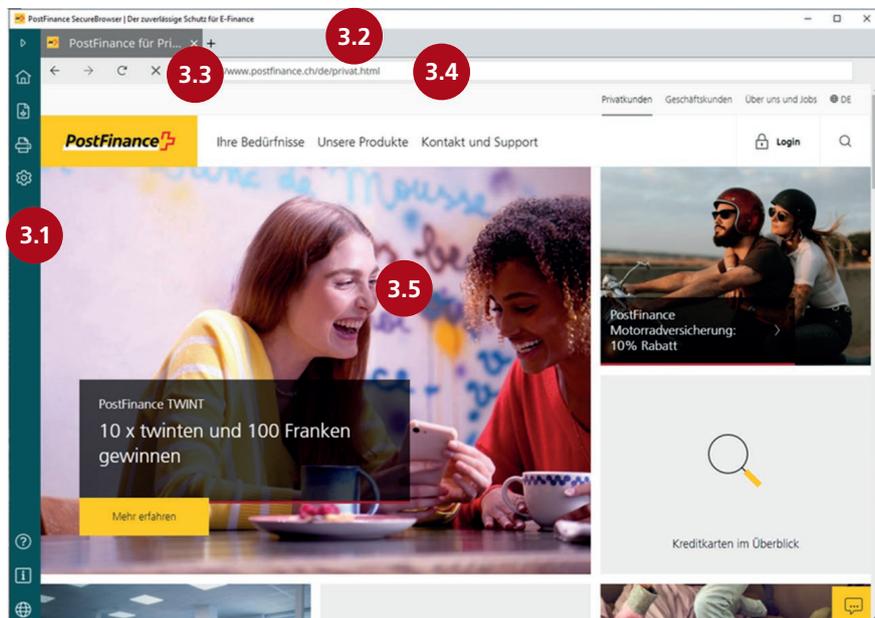
Sous macOS, PostFinance SecureBrowser se trouve dans le Dock sous «Applications» (ou «Programmes») et peut être lancé d'un simple clic. Il est également possible d'utiliser d'autres possibilités de lancement du logiciel disponibles sous macOS.

2.3 Pourquoi le premier lancement du logiciel dure-t-il plus longtemps?

Sous Windows, le premier lancement du logiciel dure un peu plus longtemps parce que PostFinance SecureBrowser recharge les composants logiciels nécessaires (bibliothèques). Une fois que c'est fait, aucun autre téléchargement n'est requis lorsque le programme est à nouveau lancé.

3. Description

PostFinance SecureBrowser est réparti en cinq zones à l'écran:



3.1 Barre latérale

La barre latérale de PostFinance SecureBrowser offre les fonctions suivantes:

-  **3.1.1 Consulter la page d'accueil**
La page d'accueil de PostFinance s'ouvre lorsque vous cliquez sur l'icône représentant une maison.
-  **3.1.2 Télécharger le fichier PDF**
PostFinance SecureBrowser vous permet de télécharger et de conserver des sites web au format PDF en toute simplicité.
 - Ouvrez la page souhaitée et lancez la boîte de dialogue «Enregistrer sous» en cliquant sur l'«icône de document».
 - Sélectionnez l'emplacement souhaité sur votre PC et cliquez ensuite sur «Enregistrer».
-  **3.1.3 Imprimer un document**
 - Ouvrez la page que vous souhaitez imprimer.
 - Cliquez sur l'icône de l'imprimante.
 - Dans la fenêtre qui s'affiche, sélectionnez l'imprimante et modifiez les paramètres d'impression si vous le souhaitez.
 - Pour finir, cliquez sur Imprimer.
-  **3.1.4 Modifier les paramètres**
Login automatique
Si vous activez le login automatique, le numéro e-finance et le mot de passe ainsi que les éventuelles identifications de l'utilisateur seront enregistrés. La connexion à e-finance s'effectue ensuite automatiquement. Vos données sont conservées en toute sécurité sous forme cryptée et exclusivement sur votre PC. Toute transmission de données à des tiers est exclue. Le déchiffrement des données ne peut s'effectuer ensuite que sur votre PC. Les caractéristiques matérielles de votre PC représentent en quelque sorte le trousseau

de clés nécessaire pour rouvrir le coffre-fort. Seule la personne qui est physiquement en possession de votre PC peut donc le déchiffrer. Si vous désactivez de nouveau le login automatique, toutes les données seront supprimées.

Gérer le login automatique

Lorsque vous saisissez sur la page de login votre numéro e-finance, votre mot de passe et éventuellement votre identification d'utilisateur, il vous est demandé si vous souhaitez enregistrer ces données. Si c'est le cas, cliquez sur «Enregistrer».

Consulter ou supprimer des entrées saisies

- Lancez PostFinance SecureBrowser sur votre ordinateur.
- Dans la barre latérale, cliquez sur l'icône des paramètres.
- Le site web pour lequel vous avez enregistré un login s'affiche sous «Entrées saisies».
- Si vous souhaitez supprimer une entrée, cliquez sur les trois points situés à côté de l'entrée à droite et cliquez sur «Retirer».



3.1.5 Consulter la rubrique d'aide

Affichage de cette page avec des conseils, des astuces, des réponses aux questions fréquentes, et de l'assistance.



3.1.6 Afficher les informations relatives au programme

Affichage des informations relatives à PostFinance SecureBrowser, comme les clauses d'utilisation, les mentions légales sur la protection des données, la version du programme, etc.

3.2 Barre d'onglets

La barre d'onglets permet de naviguer entre les différentes pages chargées. Cliquez sur la barre d'onglets d'une page pour consulter son contenu. Pour ouvrir un nouvel onglet, cliquez sur le bouton + dans la barre d'onglets. Pour fermer un onglet, déplacez la souris sur l'onglet et cliquez sur le bouton X.

3.3 Zone de navigation

- ← Retour: revenir à la page précédente.
- Suivant: avancer à la page suivante.
- ↻ Actualiser/arrêter: recharger ou arrêter la page en cours.

3.4 Barre d'adresse

La barre d'adresse permet de saisir ou de modifier des adresses Internet pour y accéder directement. Lorsque vous lancez PostFinance SecureBrowser, la barre d'adresse du premier onglet affiche l'adresse Internet de votre banque.

3.5 Zone de contenu

Le contenu des sites s'affiche ici. Ici, vous pouvez interagir avec le site de PostFinance, par exemple en envoyant un virement, en saisissant un ordre permanent ou en consultant le solde de votre compte, et bien plus encore.

4. Configurations système

Pour utiliser PostFinance SecureBrowser, vous devez remplir les configurations système suivantes:

4.1 Windows

- Windows 10 ou 11 (à partir de la version 21H2)
- une connexion Internet qui n'est pas limitée par un pare-feu restrictif
- un répertoire au choix avec des droits d'écriture pour archiver le programme PostFinance SecureBrowser Starter, par exemple sur le bureau,
- 300 Mo d'espace disponible sur le lecteur C:

4.2 macOS

- macOS à partir de la version 11
- une connexion Internet qui n'est pas limitée par un pare-feu restrictif
- 300 Mo d'espace disponible sur le disque dur

5. Résolution autonome des problèmes

5.1 PostFinance SecureBrowser ne fonctionne pas correctement, pourquoi?

PostFinance SecureBrowser est un logiciel de sécurité très pointu destiné à protéger l'online banking. Le logiciel sécurisé PostFinance SecureBrowser contient à cet effet de vastes mécanismes de protection afin de se prémunir contre les tentatives de manipulation de logiciels étrangers. Si un logiciel étranger attaque ou tente de manipuler le navigateur sécurisé, le système émet un avertissement. Il n'est alors plus sécurisé de continuer à travailler sur le PC. Dans de rares cas, il peut arriver qu'un logiciel malveillant ou de sécurité attaque le navigateur sécurisé de manière si agressive qu'il empêche le programme de démarrer voire bloque le navigateur. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'une erreur de programme de PostFinance SecureBrowser, mais d'un signal indiquant que vous ne devez en aucun cas effectuer des opérations bancaires en ligne sur ce PC. Vous devrez en premier lieu vous assurer, à l'aide d'un programme antivirus ou d'autres mesures, que tous les logiciels malveillants ont été éliminés du PC.

5.2 Aucune connexion Internet – le programme ne peut pas être mis à jour

Si PostFinance SecureBrowser ne parvient pas à établir de connexion avec le serveur de mise à jour, une page d'erreur s'affiche en indiquant «Erreur de connexion». Cela peut être dû à plusieurs raisons. Il est possible qu'il n'y ait plus de connexion réseau ou que la consultation du nom de domaine (résolution DNS) ne fonctionne pas. Souvent, les solutions suivantes peuvent permettre à PostFinance SecureBrowser de retrouver un accès à Internet:

- Redémarrez le réseau ou l'ordinateur.
- Vérifiez si l'ordinateur dispose d'une connexion Internet active et si cette dernière n'est pas restreinte par des pare-feu ou des proxies (p. ex. en appelant un site web avec un navigateur Internet standard).
- Vérifiez si le pare-feu personnel ou l'antivirus est à jour.
- Dans le logiciel antivirus, supprimez PostFinance SecureBrowser de la liste des programmes fiables ou connus et ajoutez-le à nouveau.

5.3 Mise à jour interrompue

Si PostFinance SecureBrowser ne peut pas établir de connexion avec le serveur de mise à jour au lancement du logiciel pour pouvoir effectuer une mise à jour si nécessaire, un message d'erreur s'affiche. La plupart du temps, une connexion à Internet défectueuse constitue la cause du problème. Souvent, les solutions suivantes peuvent permettre à PostFinance SecureBrowser de retrouver un accès à Internet:

- Redémarrez le réseau ou l'ordinateur.
- Vérifiez si l'ordinateur dispose d'une connexion Internet active et si cette dernière n'est pas restreinte par des pare-feu ou des proxies (p. ex. en appelant un site web avec un navigateur Internet standard).
- Vérifiez si le pare-feu personnel ou l'antivirus est à jour.
- Dans le logiciel antivirus, supprimez PostFinance SecureBrowser de la liste des programmes fiables ou connus et ajoutez-le à nouveau.

5.4 Accès au site bloqué

PostFinance SecureBrowser affiche un message d'erreur si une page non autorisée pour PostFinance SecureBrowser a été appelée. L'accès est ainsi bloqué pour des questions de sécurité. Pour revenir à la page précédente, la seule solution est de cliquer sur le bouton «Retour» de la barre d'outils. («revenir à la page précédente»).

5.5 Manipulation de la mémoire non autorisée

Si le message «Manipulation de la mémoire non autorisée» s'affiche, cela signifie que les mécanismes de sécurité de PostFinance SecureBrowser ont détecté un problème de sécurité. C'est par exemple le cas lorsqu'un programme étranger tente de manipuler la mémoire vive du navigateur sécurisé. La tentative de manipulation de la mémoire est une attaque typique de nombreux chevaux de Troie bancaires et programmes malveillants.

Si un tel cas survient, veuillez impérativement suivre les étapes suivantes:

- Vérifiez que votre système d'exploitation / votre programme antivirus est à jour.
- Vérifiez la sécurité de votre ordinateur en effectuant une recherche complète à l'aide de l'antivirus.

Si votre système est à jour et que vous n'avez trouvé aucun logiciel malveillant, veuillez en aucun cas vous connecter aux services bancaires en ligne sur l'ordinateur concerné tant que la cause n'a pas été identifiée. Cette remarque s'applique non seulement à PostFinance SecureBrowser, mais aussi aux autres navigateurs Internet. En cas de non-respect de cette consigne, il existe un risque de subir une attaque d'online banking. Veuillez vous adresser directement au support de PostFinance SecureBrowser dont vous trouverez les coordonnées sous «Demander de l'aide».

6. Demander de l'aide

Si vous avez remarqué des erreurs ou si vous avez des questions, des suggestions ou des commentaires au sujet du logiciel, de son fonctionnement ou de ses fonctions, n'hésitez pas à contacter notre support technique par téléphone au 0848 888 700.

6.1 Envoyer le protocole de connexion

Si vous rencontrez des difficultés d'affichage ou si le programme se bloque lors de l'utilisation de PostFinance SecureBrowser, vous pouvez fournir au support le protocole de connexion. Vous pouvez envoyer le protocole de connexion directement au support en cliquant sur le bouton de commande correspondant. Pour ce faire, cliquez à gauche sur «Aide» dans la barre latérale du navigateur, puis sur «Demander de l'aide». Une fois la transmission réussie, vous recevez un ID d'assistance. Veuillez le communiquer au support lorsque vous le contactez.

Vous avez aussi la possibilité de copier le protocole de connexion de votre système d'exploitation puis de l'ajouter directement depuis le presse-papier p. ex. dans un e-mail.

6.2 Qu'est-ce que le protocole de connexion?

Dans le cadre de l'exploitation courante, tous les mécanismes de sécurité sont surveillés et contrôlés en permanence. Les résultats de la surveillance sont consignés au sein d'un protocole crypté de manière spéciale, appelé protocole de connexion. Si les mécanismes de sécurité détectent un comportement inhabituel ou si des problèmes surviennent lors de l'utilisation du produit dans un environnement client donné, le protocole peut fournir des informations nécessaires à la résolution du problème. En principe, les informations personnelles et les contenus web ne sont pas consignés dans le protocole de connexion. Afin d'empêcher les hackers potentiels d'accéder à ce protocole, il est disponible uniquement et exclusivement sous forme cryptée.

6.3 Créer un protocole DDS (seulement pour Windows)

Si PostFinance SecureBrowser ne démarre pas ou si un problème survient, veuillez également nous envoyer un protocole DDS par e-mail, afin que nous puissions examiner de plus près la cause du problème. DDS est un programme d'analyse disponible librement qui scanne l'ordinateur et crée des protocoles servant à afficher différentes informations de démarrage, de configuration et de fichiers de l'ordinateur. Ce programme permet de donner un aperçu détaillé des programmes qui se lancent automatiquement au démarrage de Windows. Le programme affiche également des informations sur l'ordinateur susceptibles de déterminer rapidement si un logiciel malveillant est installé ou non sur un ordinateur.

Instructions étape par étape relatives à DDS:

1. Téléchargez l'outil: <https://www.bleepingcomputer.com/download/dds/>.
2. Dans le dossier de téléchargement, double-cliquez sur le fichier «dds.com».
3. À la question de sécurité de Windows, cliquez sur «Oui».
4. Lorsque la fenêtre du programme s'affiche, cliquez sur «Démarrer».
5. Après quelques minutes, une fenêtre de résultats s'affiche. Cliquez alors sur «OK».
6. Deux fichiers de log sont installés sur l'ordinateur: «dds.txt» et «attach.txt».
7. Envoyez un e-mail avec ces deux fichiers en pièce jointe afin que le support PostFinance puisse mener une analyse plus approfondie. Les coordonnées sont disponibles sous «Demander de l'aide».

6.4 Créer un rapport DxDiag (seulement pour Windows)

Si PostFinance SecureBrowser ne démarre pas ou si un problème survient, veuillez nous envoyer, en même temps que le protocole DDS, également un rapport DxDiag par e-mail, afin que nous puissions examiner de plus près la cause du problème. Un rapport DxDiag est généré en exécutant l'outil de diagnostic DirectX (dxdiag.exe). Les résultats du diagnostic sont particulièrement utiles pour résoudre les problèmes liés aux aspects techniques d'un ordinateur.

Instruction étape par étape d'un rapport DxDiag dans Windows:

1. Appuyez simultanément sur les touches «Windows» et «R» de votre clavier pour ouvrir la boîte de dialogue d'exécution des programmes.
2. Dans le champ de saisie «Exécuter», tapez «dxdiag», puis appuyez sur [Entrée]. La boîte de dialogue de l'outil de diagnostic DirectX devrait alors s'ouvrir.
3. Cliquez sur «Enregistrer toutes les informations».
4. Enregistrez les informations sur votre bureau sous les noms attribués automatiquement.
5. Envoyez un e-mail avec ce fichier en pièce jointe afin que le support PostFinance SecureBrowser puisse mener une analyse plus approfondie. Les coordonnées sont disponibles sous «Demander de l'aide».

Vous trouverez plus d'informations sur DxDiag auprès de Microsoft:

<https://support.microsoft.com/fr-fr/windows/ouvrir-et-ex%C3%A9cuter-dxdiag-exe-dad7792c-2ad5-f6cd-5a37-bf92228dfd85>