

PostFinance SecureBrowser – la protection fiable pour e-finance

Manuel de l'utilisateur

PostFinance 

Sommaire

1. Vue d'ensemble et introduction	3
1.1 A propos de ce manuel	3
1.2 Qu'est-ce que PostFinance SecureBrowser?	3
1.3 A qui est destiné 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?	4
2. Installation et premier lancement du programme	5
2.1 Où puis-je obtenir PostFinance SecureBrowser?	5
2.2 Sur quels ordinateurs PostFinance SecureBrowser peut-il être utilisé?	5
2.3 Comment installer PostFinance SecureBrowser sur mon ordinateur?	5
2.4 Comment lancer PostFinance SecureBrowser?	5
2.5 Pourquoi le premier lancement du logiciel dure-t-il plus longtemps?	6
2.6 Comment s'assurer que PostFinance SecureBrowser est à jour sur mon ordinateur?	6
2.7 Comment faire pour supprimer PostFinance SecureBrowser de mon ordinateur?	6
3. Utilisation de PostFinance SecureBrowser	7
3.1 Généralités sur l'utilisation	7
3.2 Éléments de commande	7
3.3 Différences par rapport à un navigateur Internet standard	8
3.4 Connexions à Internet par proxy	8
4. Messages importants du programme et assistance autonome	9
4.1 Aucune connexion réseau	9
4.2 PostFinance SecureBrowser ne peut pas se mettre à jour	9
4.3 La page a été bloquée	10
4.4 Manipulation de la mémoire	10
4.5 Téléchargement impossible en raison de la fonction de sécurité	11

1. Vue d'ensemble et introduction

1.1 A 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, veuillez vous adresser au Contact 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, etc.) ne doit être installé. PostFinance SecureBrowser est portable et peut par exemple être enregistré sur une clé USB pour être transporté.

1.3 A qui est destiné PostFinance SecureBrowser?

Le PostFinance SecureBrowser peut être utilisé par tous les clients de PostFinance. PostFinance SecureBrowser fonctionne sous Windows, à partir de la version 7, et sous Mac OS X, à partir de la version 10.10.

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

PostFinance SecureBrowser comporte toute une série de mécanismes de sécurité intégrés. Plusieurs mesures correctives font barrage aux formes d'attaque possibles sur l'online banking. Cela fonctionne si bien que PostFinance SecureBrowser permet même un online banking sécurisé sur des ordinateurs infectés.

Si une attaque ne peut pas être contrée, PostFinance SecureBrowser interrompt son travail et affiche un message d'erreur à l'utilisateur (cf. section 4.4 *Manipulation de la mémoire*). Dans ce cas, e-finance ne doit en aucun cas être utilisé sur l'ordinateur infecté avant qu'une recherche approfondie et éventuellement un nettoyage de l'ordinateur puissent avoir lieu. Vous pouvez vous adresser au Contact Center de PostFinance.

Conseil: les logiciels antivirus sont utiles pour se protéger des programmes malveillants. Toutefois, ces derniers cherchent à contourner les logiciels antivirus installés.

PostFinance SecureBrowser fonctionne différemment d'un logiciel antivirus. Les logiciels antivirus visent à protéger l'ordinateur dans son ensemble en identifiant et en rendant inoffensifs un très grand nombre de programmes malveillants potentiels sur la base de leur comportement ou d'autres caractéristiques. Comme l'ordinateur comporte de nombreux programmes présentant d'éventuelles failles de sécurité, l'angle d'attaque des programmes malveillants est très large. Il suffit d'une seule petite faille, d'une erreur de programmation dans un logiciel, pour infecter l'ordinateur.

PostFinance SecureBrowser se concentre sur la protection d'e-finance. Il connaît les mécanismes d'attaque employés par les programmes malveillants contre e-finance et il sait les bloquer. Cela signifie que le domaine à protéger est beaucoup plus restreint et que la protection de PostFinance SecureBrowser est plus difficile à contourner, ce qui la rend beaucoup plus efficace.

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. Les fichiers utilisés par PostFinance SecureBrowser sont situés là où l'utilisateur les a placés (p. ex. le programme Démarrage de PostFinance SecureBrowser sur le bureau Windows) et dans le répertoire d'applications de l'utilisateur (p. ex. bibliothèques, sous Windows: AppData).

2. Installation et premier lancement du programme

2.1 Où puis-je obtenir PostFinance SecureBrowser?

PostFinance SecureBrowser peut être téléchargé simplement depuis la page internet de PostFinance:

<https://www.postfinance.ch/securebrowser>

2.2 Sur quels ordinateurs PostFinance SecureBrowser peut-il être utilisé?

PostFinance SecureBrowser fonctionne à partir de Windows 7 et de Mac OS X 10.10. Les conditions requises suivantes doivent être remplies:

- Connexion active à Internet (éventuellement avec pare-feu configuré)
- Répertoire accessible en écriture pour stocker le logiciel (p. ex. bureau de l'utilisateur)
- 300 Mo d'espace disponible sur le disque dur

2.3 Comment installer PostFinance SecureBrowser sur mon ordinateur?

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 **Mac OS X**, le fichier téléchargé PostFinance SecureBrowser.zip peut être dézippé en un fichier PostFinance SecureBrowser.dmg en double-cliquant sur le fichier correspondant du dossier Téléchargements. En double-cliquant sur le fichier PostFinance 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.

2.4 Comment lancer PostFinance SecureBrowser?

Sous **Windows**, il suffit de double-cliquer sur le fichier téléchargé PostFinance SecureBrowser.exe. Les autres possibilités de lancement du logiciel disponibles sous Windows peuvent aussi être utilisées.

Sous **Mac OS X**, PostFinance SecureBrowser se trouve dans le Dock sous «Applications» (ou «Programmes») et peut être lancé d'un simple clic. Les autres possibilités de lancement du logiciel disponibles sous Mac OS X peuvent aussi être utilisées.

2.5 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. En outre, la langue de PostFinance SecureBrowser est sélectionnée lors du premier lancement.

2.6 Comment s'assurer que PostFinance SecureBrowser est à jour sur mon ordinateur?

Pour des raisons de sécurité, PostFinance SecureBrowser vérifie à chaque lancement de logiciel si la version utilisée est à jour. Si ce n'est pas le cas, la mise à jour est effectuée automatiquement. La progression de la mise à jour s'affiche. Il est donc impossible de travailler avec une version obsolète de PostFinance SecureBrowser.

Sous **Windows**, le logiciel redémarre automatiquement après la mise à jour. Sous **Mac OS X**, une boîte de dialogue d'installation s'affiche après le téléchargement (cf. chapitre 2.3 *Comment installer PostFinance SecureBrowser sur mon ordinateur?*, page 5).

2.7 Comment faire pour supprimer PostFinance SecureBrowser de mon ordinateur?

Pour supprimer PostFinance SecureBrowser d'un ordinateur Windows, il suffit de glisser-déposer PostFinance SecureBrowser.exe dans la corbeille avec la souris. Pour effacer aussi les éléments téléchargés 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 **Mac OS X**, PostFinance SecureBrowser est supprimé si on fait un glisser-déposer de son icône depuis le dossier Applications jusque dans la corbeille.

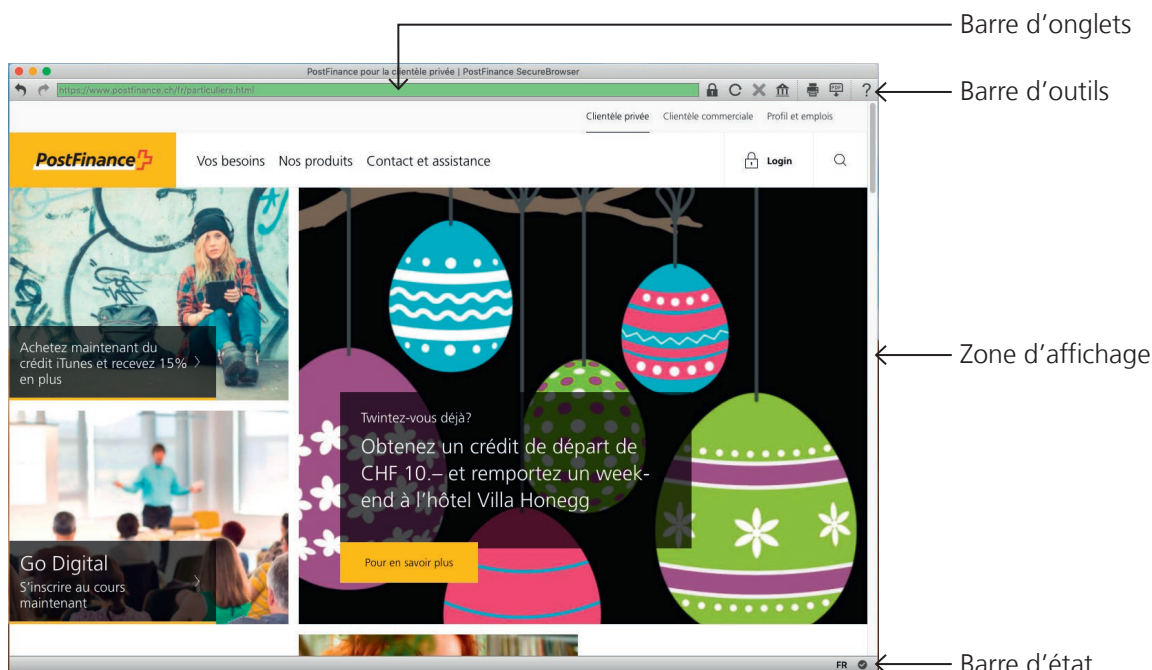
3. Utilisation de PostFinance SecureBrowser

3.1 Généralités sur l'utilisation

PostFinance SecureBrowser est utilisé comme un navigateur Internet habituel. Le logiciel inclut toutes les fonctions requises pour l'online banking. Les chapitres suivants décrivent plus en détail l'utilisation de PostFinance SecureBrowser.







3.2 Eléments de commande





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



La **barre d'onglets** apparaît si plusieurs sites Internet sont consultés. Pour sélectionner la page à afficher, il suffit de cliquer sur l'onglet correspondant.



La **barre d'outils** permet de choisir les fonctions du navigateur:

Icône	Description
	Retour à la page précédente
	Aller à la page suivante (uniquement après être déjà retourné sur la page précédente)
	Affichage de l'adresse Internet actuelle
	Affichage des informations du certificat SSL (SSL)
	Recharger la page (mettre à jour)
	Annuler le chargement de la page (arrêter)

Icône	Description
	Aller à la page d'accueil (accueil)
	Imprimer la page active (imprimer)
	Télécharger la page actuelle au format PDF
	Aide et information

Dans la **zone d'affichage**, c'est la page Internet qui s'affiche.

Les messages du logiciel et la sélection de la langue pour les textes et messages du logiciel s'affichent dans la **barre d'état**. Une petite icône signale si la connexion au serveur de mise à jour a pu être établie:

	La connexion au serveur de mise à jour a pu être établie
	Erreur de connexion lors du contact avec le serveur de mise à jour

3.3 Différences par rapport à un navigateur Internet standard

Les différences principales par rapport à un navigateur Internet standard sont les suivantes:

- PostFinance SecureBrowser est plus sûr qu'un navigateur Internet standard et est renforcé spécialement pour e-finance
- PostFinance SecureBrowser est plus simple à utiliser
- PostFinance SecureBrowser accède toujours à la page d'accueil de PostFinance
- PostFinance SecureBrowser bloque les sites Internet tiers
- PostFinance SecureBrowser ne nécessite pas de configuration
- PostFinance SecureBrowser utilise sa propre boîte de dialogue renforcée de téléchargement
- PostFinance SecureBrowser utilise sa propre boîte de dialogue d'impression

3.4 Connexions à Internet par proxy

Dans les entreprises, l'accès à Internet se fait souvent via des serveurs dit proxy avec saisie du mot de passe. Si le proxy est correctement configuré dans le système d'exploitation, PostFinance SecureBrowser demande à l'utilisateur ses identifiants lors du lancement du logiciel après le proxy. Pour toute question sur la configuration du proxy, veuillez vous adresser à votre administrateur IT.

4. Messages importants du programme et assistance autonome

4.1 Aucune connexion réseau

Si PostFinance SecureBrowser ne parvient pas à établir de connexion avec PostFinance, une page d'erreur s'affiche en indiquant «Pas de connexion au serveur de mise à jour». 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 Internet (résolution DNS) ne fonctionne pas.

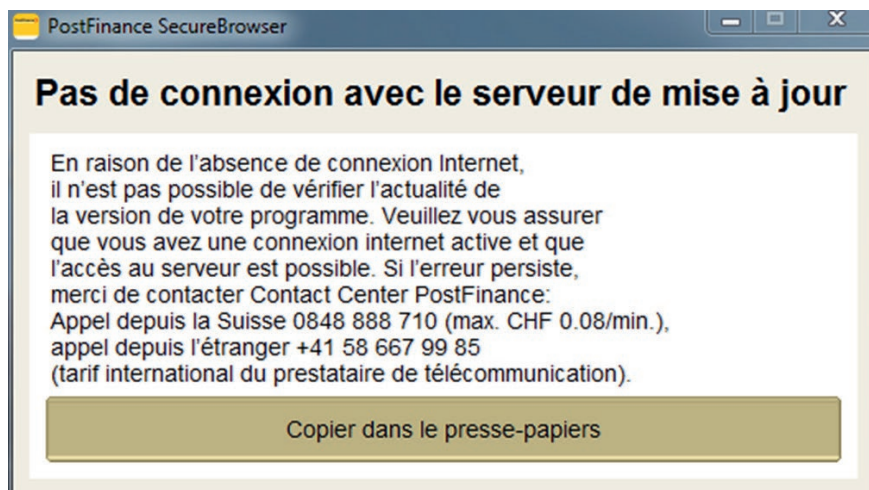
Souvent, les solutions suivantes peuvent permettre à PostFinance SecureBrowser de retrouver un accès à Internet:

- Redémarrer le réseau ou l'ordinateur
- Vérifier 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 Internet avec un navigateur Internet standard)
- Vérifier si le logiciel de sécurité Internet (pare-feu) ou l'antivirus est à jour
- Dans le logiciel antivirus, supprimer PostFinance SecureBrowser de la liste des programmes fiables ou connus et l'ajouter à nouveau

Si le message persiste, adressez-vous au Contact Center de PostFinance.

4.2 PostFinance SecureBrowser ne peut pas se mettre à jour

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, le message d'erreur suivant s'affiche:



La plupart du temps, une connexion à Internet défectueuse constitue la cause du problème. Pour le résoudre, procédez en suivant les étapes décrites dans le chapitre 4.1 Aucune connexion réseau (page 9).

4.3 La page a été bloquée

PostFinance SecureBrowser affiche le message d'erreur suivant si une page non autorisée pour PostFinance SecureBrowser a été appelée. L'accès est ainsi bloqué pour des questions de sécurité.

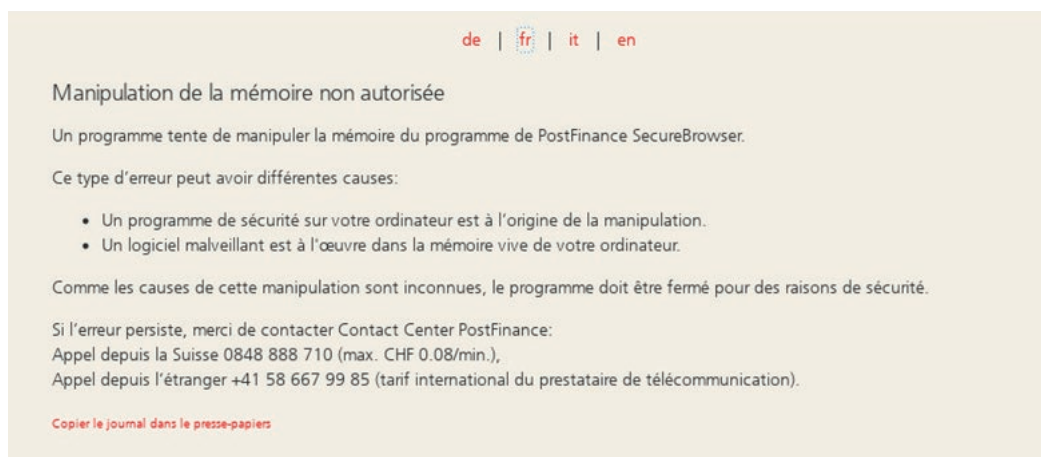


Dans ce cas, l'utilisateur peut seulement revenir à la page précédente en cliquant sur l'icône ↶ (retour à la page précédente) de la barre d'outils.

4.4 Manipulation de la mémoire

Conseil: si le message suivant s'affiche (cf. ci-dessous), il ne faut en aucun cas effectuer d'online banking avant que la cause du problème ait 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.

PostFinance SecureBrowser vérifie en permanence s'il est victime d'une attaque. Si c'est le cas, PostFinance SecureBrowser affiche au lancement ou ultérieurement le message d'erreur suivant:



Cela peut aussi intervenir indépendamment de l'action de l'utilisateur. Une fois que le message d'erreur a été affiché, presque toutes les fonctions du logiciel sont désactivées. Pour des raisons de sécurité, il n'est plus possible de continuer à travailler avec PostFinance SecureBrowser, sauf pour:

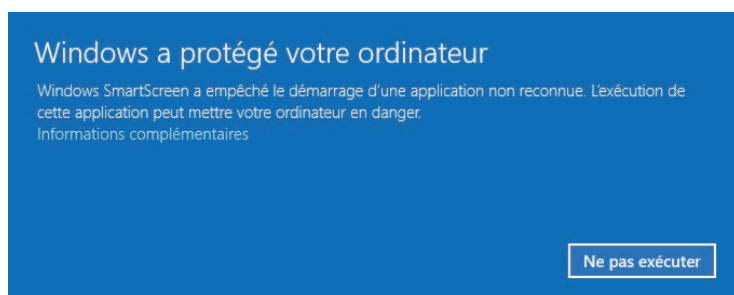
- ✘ Fermer la fenêtre
- ? Afficher Aide et informations dans la barre d'outils

Le problème peut être causé soit par des «logiciels intrusifs», soit par des programmes malveillants qui cherchent à manipuler l'espace mémoire de PostFinance SecureBrowser. Les logiciels normalement inoffensifs qui utilisent toutefois une procédure logicielle accédant en profondeur au système et se comportant de manière similaire à un programme malveillant sont ainsi considérés comme «intrusifs». Ce peut être le cas pour un logiciel antivirus, un logiciel lecteur d'écran, des outils de bureau à distance, etc. Vérifiez à l'aide de votre logiciel antivirus s'il existe des programmes malveillants sur votre ordinateur. Si ce n'est pas le cas et si le message persiste, veuillez vous adresser au Contact Center de PostFinance.

4.5 Téléchargement impossible en raison de la fonction de sécurité

Sur quelques systèmes d'exploitation et navigateurs, la fonction de sécurité «SmartScreen» (sous Windows) ou «Gatekeeper» (sous Mac OS X) est activée par défaut. Ainsi, les nouveaux programmes peuvent être considérés comme des «applications inconnues» jusqu'à ce qu'ils aient été téléchargés et installés un certain nombre de fois. Si c'est le cas, un message d'erreur s'affichera lors de la tentative d'installation de PostFinance SecureBrowser. Les chapitres suivants expliquent comment installer PostFinance SecureBrowser malgré «SmartScreen».

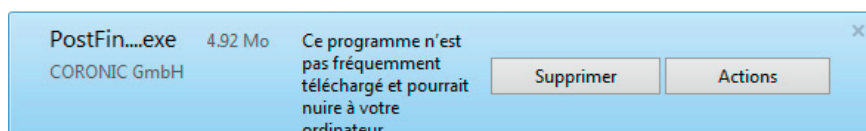
Sur les systèmes d'exploitation **Windows 8 et 10**, «SmartScreen» est activé par défaut. L'installation d'un programme inconnu fait apparaître le message suivant:



Pour pouvoir procéder quand même au téléchargement, il faut suivre les étapes suivantes:

- Après avoir cliqué sur le lien «Informations complémentaires», le bouton «Exécuter quand même» s'affiche.
- Cliquez sur «Exécuter quand même» pour lancer SecureBrowser.
- Lors du prochain démarrage de PostFinance SecureBrowser, le message d'erreur n'apparaîtra plus.

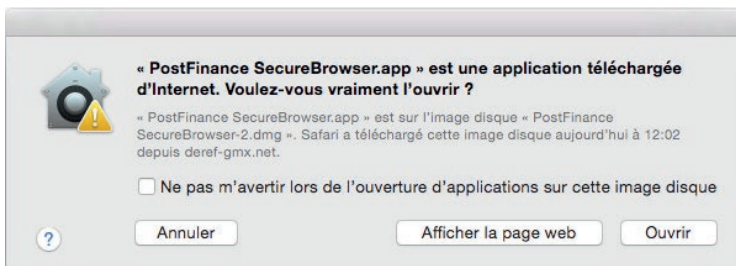
Avec le navigateur **Internet Explorer 11** (Windows 7), il est possible que la fonction de sécurité «SmartScreen» soit activée. L'installation d'un programme inconnu fait apparaître le message suivant:



Pour pouvoir procéder quand même au téléchargement, il faut suivre les étapes suivantes:

- Cliquez sur le lien «Actions», la fenêtre «Filtre SmartScreen» s’affiche.
Cliquez sur «Autres actions» puis sur «Exécuter quand même».
PostFinance SecureBrowser se lance automatiquement.

Sur le système d’exploitation **Mac OS X**, la fonction de sécurité «Gate-keeper» est activée par défaut et l’installation d’un programme inconnu fait apparaître le message suivant:



Pour pouvoir procéder quand même au téléchargement, il faut suivre les étapes suivantes:

- Cochez la case «Ne pas m’avertir lors de l’ouverture d’applications sur cette image disque».
- Cliquez ensuite sur «Ouvrir» pour lancer PostFinance SecureBrowser.

Informations complémentaires: S’il n’est toujours pas possible d’exécuter PostFinance SecureBrowser, le problème peut venir des paramètres de Gatekeeper. Ils se trouvent dans les réglages système, sous Sécurité et confidentialité, dans l’onglet Général. Assurez-vous que la catégorie «Mac App Store et développeurs identifiés» soit activée.

