



FICHE D'INFORMATION N°28

E-banking en Suisse

Gérer ses finances depuis son téléphone ou ordinateur

Simple, sécurisé et disponible 24h/24 — à condition de connaître les bonnes pratiques.

LE CONSEIL SENIORPHONE

L'e-banking est sûr si vous suivez quelques règles simples — et peut vous faire économiser beaucoup de temps.

Des millions de Suisses l'utilisent chaque jour sans problème. Cette fiche vous explique comment démarrer en toute sécurité, quelle que soit votre banque.

L'e-banking permet de consulter votre compte, faire des virements, payer vos factures et gérer vos finances depuis votre téléphone ou ordinateur, à n'importe quelle heure. Pas besoin d'aller à la banque pour les opérations courantes.



Les principales banques suisses

🟡 PostFinance

La banque de La Poste — très populaire en Suisse.
Application simple et claire, idéale pour les seniors.

😊 Senior-friendly

🔴 UBS

La plus grande banque suisse. Application complète,
nombreuses agences. Frais mensuels élevés.

👛 Grande banque

🔵 Banques cantonales

BCV, ZKB, BCG... Chaque canton a sa banque.
Proximité, sécurité garantie par le canton.
Recommandées.

😊 Locales & fiables

🔵 Raiffeisen

Banque coopérative, très présente dans les régions
rurales et petites villes. Application solide.

😊 Réseau régional

🟢 Néo-banques (Neon, Yuh, Revolut)

100% digitales, sans agences. Moins chères voire
gratuites. Moins adaptées aux seniors peu habitués
au digital.

📱 100% digital

🔵 Credit Suisse → UBS

Depuis le rachat de Credit Suisse par UBS en 2023,
les clients CS sont progressivement transférés vers
UBS.

📰 Fusion en cours



Comment activer l'e-banking — étape par étape

1

Contactez votre banque

Appelez votre banque ou allez en agence et demandez l'activation de l'e-banking. Ils vous guideront et vous remettront vos identifiants.



Ne cherchez pas à vous inscrire seul sur Internet — passez toujours par votre banque directement.

2

Recevez vos identifiants par courrier

Votre banque vous envoie un numéro de contrat et un mot de passe initial par courrier séparé. Ne les communiquez à personne.



Les deux lettres arrivent séparément pour des raisons de sécurité — c'est normal.

3

Installez l'application de votre banque

Téléchargez l'app officielle de votre banque depuis le Play Store (Android) ou l'App Store (iPhone). Vérifiez que c'est bien l'app officielle.



Cherchez le nom exact de votre banque — ex. "PostFinance" ou "BCV Mobile". Méfiez-vous des imitations.

4

Connectez-vous pour la première fois

Entrez vos identifiants reçus par courrier. La banque vous demandera de choisir un nouveau mot de passe et d'activer la double vérification (SMS ou app).



La double vérification (code SMS) est obligatoire — c'est votre protection principale.



Vous changez de téléphone ?

Contactez votre banque pour réenregistrer votre nouveau téléphone. Les identifiants restent les mêmes, mais la banque doit valider le nouvel appareil pour des raisons de sécurité.



Ne désinstallez pas l'ancienne app avant d'avoir contacté votre banque — la procédure varie selon les établissements.



Téléphone trop ancien — application bloquée

Les applications bancaires exigent une version récente d'Android ou iOS pour des raisons de sécurité. Si votre téléphone est trop vieux et ne reçoit plus les mises à jour du système, l'app bancaire peut cesser de fonctionner.



Si votre app bancaire affiche un message d'erreur ou refuse de s'ouvrir — contactez votre banque. Il est peut-être temps de changer de téléphone.

5

Faites votre première opération simple

Commencez par consulter votre solde, puis essayez de payer une facture avec le code QR (scan de la facture orange). C'est la façon la plus simple.



Depuis 2022, les factures suisses ont un code QR avec une croix suisse (QR-facture). Votre app bancaire peut le scanner pour préremplir le virement automatiquement — plus pratique que de tout saisir à la main.



Ce que vous pouvez faire avec l'e-banking

Action	Facilité	Temps
Consulter son solde	✓ Très simple	5 secondes
Payer une facture QR	✓ Simple	30 secondes
Faire un virement	✓ Simple	2 minutes
Voir ses mouvements	✓ Très simple	5 secondes
Commander une carte	Moyen	5 minutes
Bloquer sa carte	✓ Simple	1 minute
Télécharger un relevé	✓ Simple	2 minutes
Contacter le conseiller	Via messagerie	Variable



Sécurité — les règles absolues

Règles à ne JAMAIS enfreindre

-  Ne communiquez jamais votre mot de passe bancaire à qui que ce soit — ni à votre banque par téléphone
-  Ne cliquez jamais sur un lien dans un email qui prétend venir de votre banque — allez directement sur l'app
-  Ne faites jamais de virement sous pression téléphonique — raccrochez et appelez votre banque
-  N'utilisez pas l'e-banking sur un réseau Wi-Fi public (café, hôtel) — utilisez votre connexion mobile
-  Activez toujours la double vérification (code SMS) — c'est votre meilleure protection
-  Si vous recevez un SMS avec un code que vous n'avez pas demandé — appelez votre banque immédiatement



Conseils SeniorPhone

Pour bien démarrer :

- Demandez à votre banque une démonstration en agence — la plupart proposent ce service gratuitement
- Commencez par des opérations simples (consulter le solde) avant les virements
- Notez votre identifiant (pas le mot de passe !) dans un endroit sûr
- Activez les notifications de l'app pour être informé de chaque mouvement
- La plupart des banques suisses ont un service d'aide téléphonique 7j/7
- En cas de doute sur une opération — appelez directement votre banque avant de valider

✓ Ce qu'il faut retenir

- L'e-banking est sûr si vous ne communiquez jamais votre mot de passe.
- Activez toujours la double vérification par SMS — protection essentielle.
- Installez uniquement l'app officielle de votre banque depuis le store officiel.
- Commencez par consulter votre solde et payer une facture QR — c'est simple.
- En cas de doute — appelez votre banque directement au numéro au dos de votre carte.
- PostFinance et les banques cantonales sont les plus adaptées aux seniors.



Contacts utiles

 PostFinance	0848 888 710 · postfinance.ch
 UBS	0800 888 132 · ubs.com/ch
 BCV (Vaud)	0844 228 228 · bcv.ch
 Raiffeisen	0800 724 344 · raiffeisen.ch
 Carte volée / fraude	Appelez votre banque immédiatement
 Police	117

Ce mois-ci, SeniorPhone est soutenu par :

[Espace réservé au sponsor du mois]

Un seul sponsor par mois — pour garder votre confiance.

Sécurité — À retenir absolument

Ne communiquez jamais vos mots de passe ou codes à qui que ce soit

Ni par téléphone, ni par email, ni par SMS. Ni votre banque, ni la police, ni un opérateur ne vous les demanderont jamais.

Appel masqué — ne pas répondre

Un numéro masqué cache volontairement son identité. Raccrochez sans hésiter.

Numéro inconnu — évitez de répondre

Laissez sonner, attendez un message vocal, rappelez uniquement si nécessaire. Ne rappelez jamais un numéro 0900.

Faux policier ou faux banquier — raccrochez et appelez le 117

La vraie police et votre banque ne vous demanderont JAMAIS de remettre de l'argent ou votre code PIN par téléphone.

Ce bandeau apparaît sur chaque fiche SeniorPhone — parce que votre sécurité est notre priorité absolue.

SeniorPhone — L'information numérique simple et honnête pour les seniors

 Pour recevoir cette fiche par email : inscrivez-vous gratuitement sur seniorphone.ch

Fiche N°28 · E-banking en Suisse · © SeniorPhone

Aucune publicité intrusive. Un seul sponsor par mois. Toujours gratuit.