

### Questions les plus fréquentes

Vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquentes dans ce guide.

Vous n'avez pas trouvé de réponse à votre problème technique, nous vous invitons à nous contacter par email à l'adresse suivante : [lyon@bcgef.fr](mailto:lyon@bcgef.fr)

#### Quelle est l'adresse Internet (URL) pour accéder à ses comptes sur Internet ?

Pour des raisons de confidentialité et d'exclusivité, votre banque a fait le choix de ne pas diffuser publiquement l'adresse Internet d'accès au service de Banque à Distance. Vous trouverez l'adresse de notre site dans l'email et le courrier d'activation de vos accès. Nous vous recommandons de mettre cette URL dans vos favoris. En cas de perte ou d'oubli, nous vous invitons à nous contacter afin de vous communiquer l'adresse.

#### Où trouver son identifiant de connexion ?

Votre identifiant de connexion vous a été envoyé par email lors de l'activation de vos accès. En cas de perte ou d'oubli, nous vous invitons à nous contacter.

#### Comment installer l'application mobile ?

L'application est disponible pour les Smartphones sur [Google Play Store](#) (Android) et [App Store](#) (Apple). Pour l'activer, vous devez disposer d'un abonnement actif à l'espace client sur Internet et suivre les instructions reçues par courrier avec votre mot de passe temporaire.

#### Que faire si vous ne parvenez pas à vous connecter ?

Si vous ne parvenez pas à vous connecter à vos comptes sur Internet :

- Vérifiez que vous êtes bien sur la bonne adresse Internet (URL) se finissant par '.fr' et non par '.ch'. A noter : vous trouverez l'adresse de notre site dans l'email et le courrier d'activation de vos accès.
- Vérifiez la saisie de votre identifiant, en particulier que votre saisie ne contient pas d'espace au début ou à la fin, suite à un copier-coller.
- Vérifiez la saisie de votre mot de passe, en particulier être attentif à la saisie en majuscule et minuscule. En cas d'oubli ou de perte, nous vous invitons à nous contacter.

Si vous ne parvenez pas à vous connecter à l'application mobile :

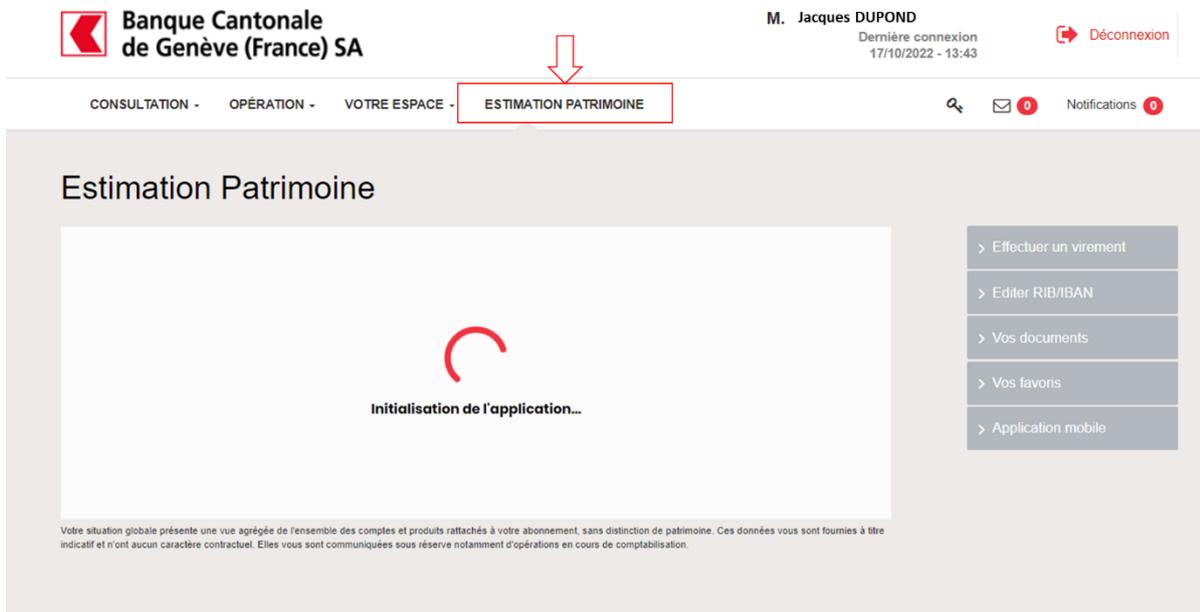
- Vérifiez que vous disposez bien de la dernière version de l'application. Pour cela, rendez-vous sur le [Google Play Store](#) (Android) ou sur l'[App Store](#) (iPhones) et lancez la mise à jour éventuelle de l'application.
- Assurez-vous que vous avez saisi le bon code secret de connexion. Pour rappel, il est composé de 6 chiffres et vous n'avez le droit qu'à un nombre limité d'essais. Au-delà, vous risquez de bloquer votre accès.

#### Comment mettre à jour ses données personnelles ?

Pour des raisons de sécurité, la mise à jour de vos données personnelles est à la main de votre banque. Merci de contacter votre conseiller afin qu'il vous indique les étapes à suivre.

## Comment accéder à ses placements ?

Pour accéder à vos placements, un lien « Estimation Patrimoine » est affichée dans la barre de navigation. Vous devez suivre ce lien et patienter quelques secondes le temps du chargement.



M. Jacques DUPOND  
Dernière connexion  
17/10/2022 - 13:43

CONSULTATION - OPÉRATION - VOTRE ESPACE - **ESTIMATION PATRIMOINE** - Notifications

### Estimation Patrimoine

Initialisation de l'application...

- > Effectuer un virement
- > Editer RIB/IBAN
- > Vos documents
- > Vos favoris
- > Application mobile

Votre situation globale présente une vue agrégée de l'ensemble des comptes et produits rattachés à votre abonnement, sans distinction de patrimoine. Ces données vous sont fournies à titre indicatif et n'ont aucun caractère contractuel. Elles vous sont communiquées sous réserve notamment d'opérations en cours de comptabilisation.

A noter : le navigateur Safari bloque par défaut l'accès à vos placements. Pour en savoir plus, veuillez consulter la question 'Comment paramétrer son navigateur Safari pour visualiser ses placements ?'

## Quels navigateurs web utiliser pour se connecter ?

Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants pour accéder à votre banque en ligne : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge et Safari.

A noter : le navigateur Safari bloque par défaut l'accès à vos placements. Pour en savoir plus, veuillez consulter la question 'Comment paramétrer son navigateur Safari pour visualiser ses placements ?'

## Comment paramétrer son navigateur Safari pour visualiser ses placements ?

Le navigateur Safari bloque par défaut l'accès à vos placements via le menu « Estimation Patrimoine », voici le paramétrage à réaliser dans votre navigateur pour autoriser l'accès au menu.

1. Accédez aux paramètres du navigateur Safari
2. Accédez au menu « Confidentialité »
3. Décochez l'option « Empêcher le suivi sur plusieurs domaines »

