



Guide d'utilisation

Comment activer et utiliser l'appli **LuxTrust Mobile**

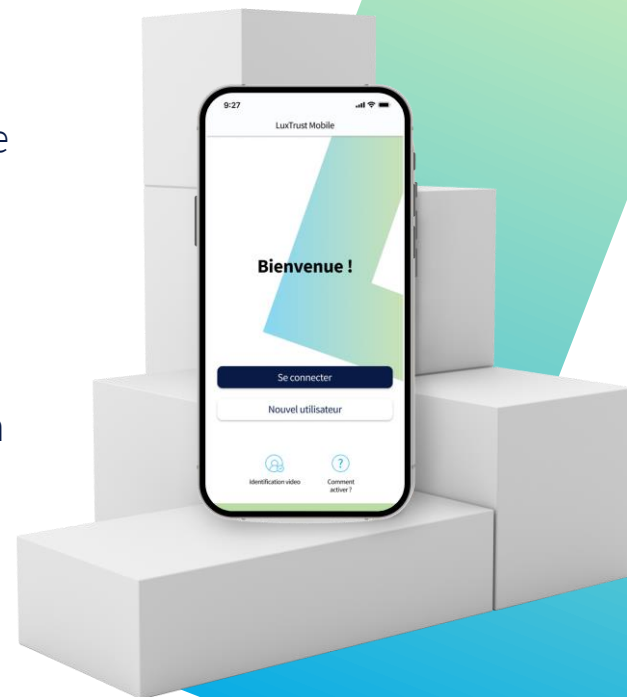


Guide d'utilisation table des matières

Découvrez l'appli LuxTrust Mobile	P. 03
Comment activer l'appli LuxTrust Mobile	P. 05
Comment activer l'appli LuxTrust Mobile avec votre Token	P. 19
Comment activer l'appli LuxTrust Mobile avec votre Scan	P. 29
L'appli LuxTrust Mobile : ce qu'il faut faire si vous n'avez plus votre appareil	P. 39
Comment restaurer à partir d'une sauvegarde votre appli LuxTrust Mobile ?	P. 51
Besoin d'aide ?	P. 61

Découvrez l'appli LuxTrust Mobile

- **L'application mobile LuxTrust** est l'extension mobile de votre identité numérique LuxTrust et l'équivalent numérique de votre dispositif physique (Token ou Scan).
- Elle vous permet d'accéder aux sites web de nos partenaires (banques, e-gouvernement, Guichet.lu etc.), de confirmer des transactions financières et des achats en ligne, et même de signer électroniquement des documents depuis votre smartphone.



Quels sont les principaux avantages de l'appli LuxTrust Mobile ?

PRATIQUE

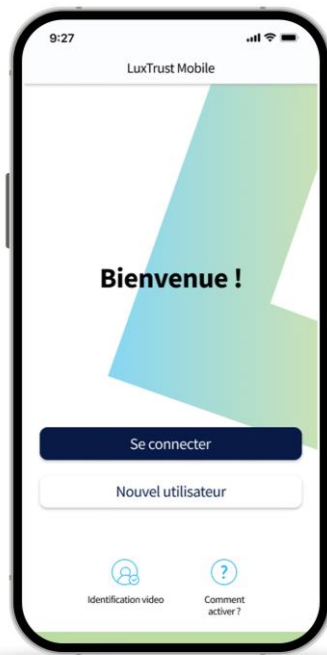
Sécurisez vos informations sensibles ou validez des transactions sur votre smartphone sans avoir à transporter votre Token ou votre Scan.

PLUS SIMPLE

Confirmez les transactions en ligne en utilisant vos données biométriques (TouchID, FaceID, etc.).

MEILLEURE PROTECTION

L'application remplace l'utilisation d'un OTP par un processus numérique automatique. Elle offre également une protection supplémentaire contre les attaques de phishing.



TRANSPARENCE

Dans l'application, vous pouvez vérifier les détails de votre transaction actuelle avant de la valider.

SECURISE

LuxTrust utilise des mécanismes de sécurité intrinsèque de pointe et audités pour sécuriser l'application LuxTrust Mobile.

FACILE À UTILISER

Consultez les données de votre certificat, gérez les fonctions de sécurité (modification du code PIN, activation biométrique et géolocalisation) et accédez aux coordonnées du support technique directement depuis votre smartphone.

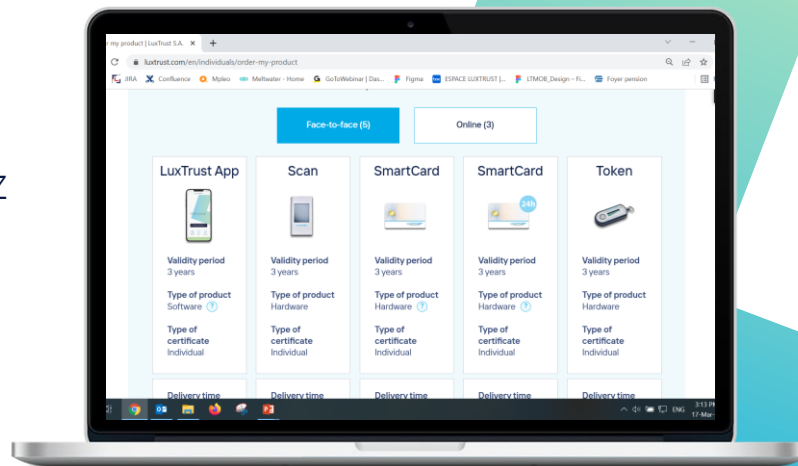


**Comment activer
l'application LuxTrust
Mobile**

1

Commandez l'application **LuxTrust Mobile**

Si vous n'avez jamais eu de **dispositif LuxTrust (Token ou Scan)**, vous devez d'abord commander l'application LuxTrust Mobile soit sur notre site internet, soit via votre banque...



2

Installez l'application **LuxTrust Mobile** à partir de votre app store

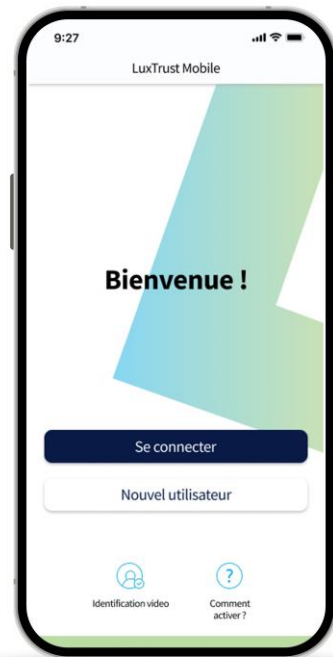
Scannez le code QR pour télécharger gratuitement l'application depuis votre **App Store** ou **Google Play**.





Démarrez l'activation de votre application **LuxTrust Mobile**

- Ouvrez votre application LuxTrust Mobile sur votre smartphone.
- Sélectionnez **Nouvel utilisateur** sur l'écran de bienvenue.



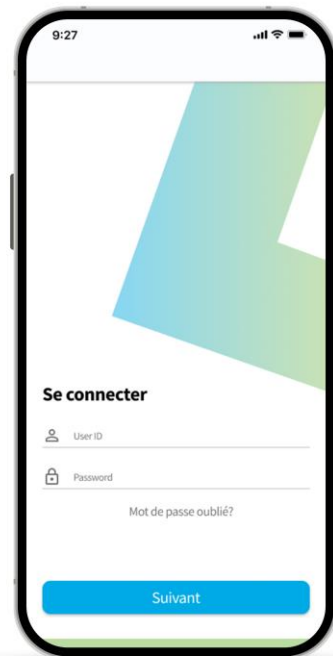


Connectez-vous en utilisant vos identifiants LuxTrust

— Saisissez votre LuxTrust **User ID** et **mot de passe**.

Vous trouverez votre User ID dans le SMS que vous avez reçu après avoir commandé l'application.

— Tapez sur **Suivant** pour continuer.



5

Acceptez les conditions générales de LuxTrust

Après avoir lu les conditions générales, faites glisser le bouton basculant de gauche à droite afin d'accepter les **conditions générales** de LuxTrust.

Tapez sur **Confirmer** pour continuer.





Saisissez votre **code d'activation**

— Saisissez votre **code d'activation**. Vous avez défini ce code lors de la commande de l'application. Nous vous conseillons d'utiliser les 5 derniers caractères de votre numéro de carte d'identité ou de passeport.

— Vous trouverez ce code dans la confirmation de commande que vous avez reçue par e-mail. Si vous ne le trouvez plus, veuillez contacter notre **Customer Care Team** au (+352) 24 550 550.



7

Activez la fonctionnalité biométrique (facultatif)

— Vous pouvez décider d'activer la **reconnaissance biométrique** (FaceID, TouchID ou FingerPrint), qui vous permettra de valider les transactions sans avoir à insérer le code PIN.

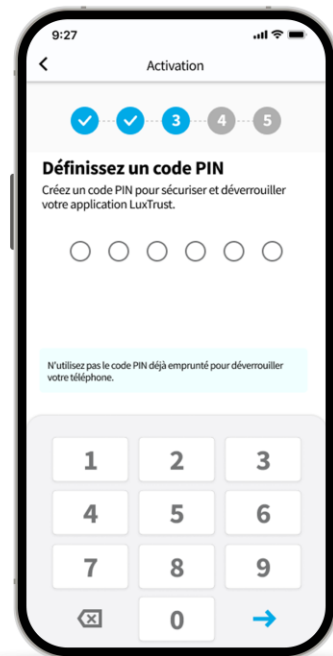
— Faites glisser le bouton à bascule de gauche à droite afin de l'activer. Vous pouvez choisir de l'activer ultérieurement, à partir du menu principal.



8

Définissez un **code PIN**

- Définissez un **code PIN** (de 6 chiffres) pour sécuriser l'accès à votre application LuxTrust et pour valider vos transactions.
- LuxTrust recommande d'utiliser un code PIN différent de celui que vous utilisez pour déverrouiller votre smartphone.



9

Sélectionnez vos questions sécurité

Sélectionnez et répondez à **3 questions de sécurité**. Il s'agit d'une mesure de sécurité qui nous aidera à vous identifier lors d'un appel à notre service clientèle.

Veillez à ce que vos réponses soient personnelles et faciles à retenir. LuxTrust vous conseille de ne pas partager ces informations avec qui que ce soit.





Confirmez vos questions de sécurité

- Vérifiez et confirmez les questions de sécurité que vous avez choisies.
- Si tout est en ordre, tapez sur **Confirmez** pour continuer.



11

Choisissez un **nom** pour votre smartphone

— Définissez un **nom pour votre appareil** dont vous pouvez vous souvenir. Il vous sera utile au cas où vous devriez remplacer cet appareil ou suspendre l'accès à l'application.

— Tapez sur **Suivant** pour continuer.



12

Définissez un mot de passe personnel

- Définissez un **mot de passe** pour vous connecter en toute sécurité aux services bancaires, aux applications en ligne ou pour signer électroniquement. Vous pouvez utiliser des chiffres, des lettres et des caractères spéciaux (tels que @%?_#').
- Confirmez votre mot de passe.
- Lorsque vous avez terminé, tapez sur **Suivant** pour continuer.

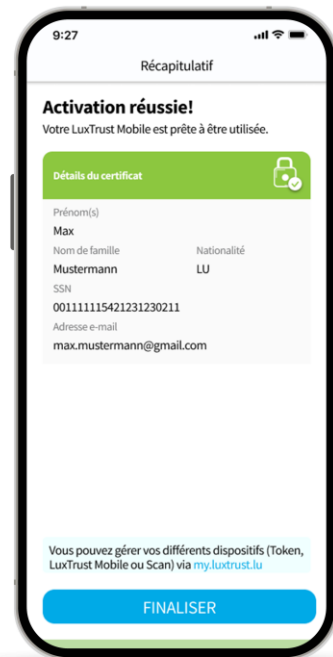


13

L'application LuxTrust Mobile a été activée avec succès

— Sur cet écran, vous pouvez vérifier les détails de votre certificat.

— Tapez sur **Terminer** pour finaliser l'activation et commencer à utiliser votre LuxTrust Mobile App.





Comment activer l'appli LuxTrust Mobile avec votre Token

1

Installez l'application **LuxTrust Mobile** à partir de votre app store

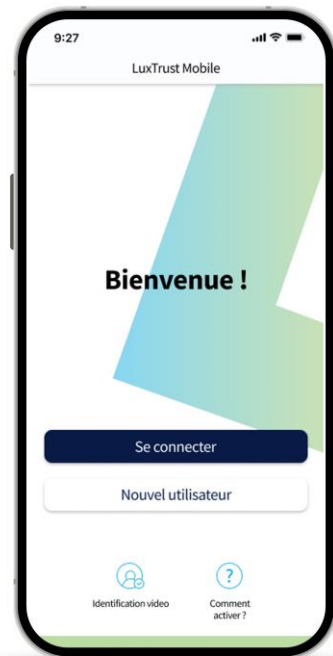
Si vous avez déjà un **Token LuxTrust**, scannez le code QR et téléchargez l'application LuxTrust Mobile à partir de votre **App Store** ou **Google Play**.





Démarrez l'activation de votre application **LuxTrust Mobile**

- Ouvrez l'application LuxTrust Mobile sur votre smartphone.
- Comme vous êtes déjà un utilisateur d'un Token LuxTrust, tapez sur **Se connecter** sur l'écran de bienvenue.

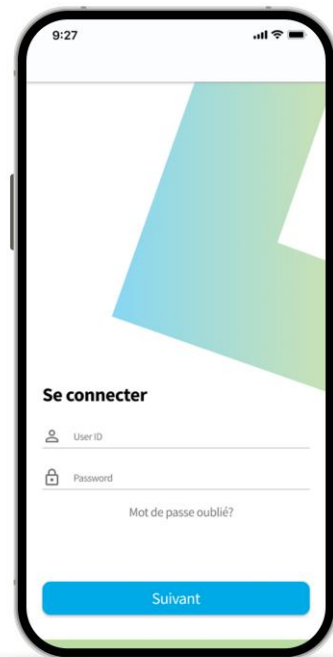




Connectez-vous avec vos identifiants LuxTrust

— Saisissez votre LuxTrust **User ID** et **mot de passe personnel** que vous utilisez déjà à chaque connexion avec votre Token.

— Tapez sur **Suivant** pour continuer.





Sélectionnez votre dispositif préféré pour vous authentifier

Sur le nouvel écran, sélectionnez le dispositif que vous utilisez de manière générale, afin de vous connectez à votre web banking ou à des applications sur le web, dans ce cas le **Token LuxTrust**.





Authentifiez-vous à l'aide du **Token** **LuxTrust**

— Entrez le code **OTP** (One Time Password) généré par votre Token.

Le code OTP (One Time Password) est un code à 6 chiffres qui s'affiche sur l'écran LCD après avoir poussé le bouton à gauche sur votre Token.

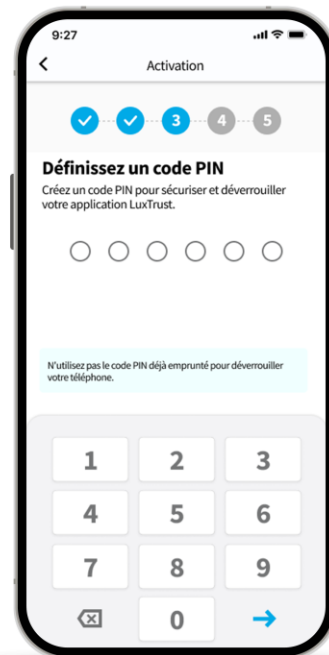
— Tapez sur **Authentifier**.



6

Définissez un PIN code

- Définissez un **code PIN** (de 6 chiffres) pour sécuriser l'accès à votre application LuxTrust et pour valider vos transactions.
- LuxTrust recommande d'utiliser un code PIN différent de celui que vous utilisez pour déverrouiller votre smartphone.





Choisissez un **nom** pour votre smartphone

— Définissez un nom pour votre appareil dont vous pouvez vous souvenir. Il vous sera utile au cas où vous devriez remplacer cet appareil ou suspendre l'accès à l'application.

— Tapez sur **Suivant** pour continuer.



8

Attendez l'**SMS** pour compléter le processus d'activation

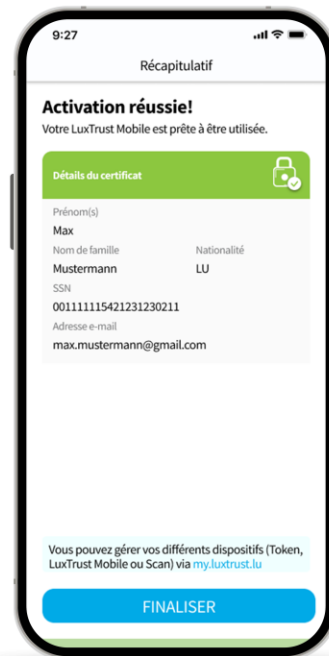
- LuxTrust va maintenant vous envoyer un **SMS** contenant un lien pour finaliser l'activation. La réception de ce lien peut prendre jusqu'à 20 minutes. Pendant ce temps, vous pouvez quitter l'application.
- Lorsque vous recevez le SMS, cliquez sur le lien. L'application LuxTrust Mobile s'ouvrira automatiquement. S'il vous plaît, **ne partagez pas ce SMS avec qui que ce soit**. LuxTrust ne vous demandera jamais de partager vos informations d'identification en cliquant sur ce lien.



9

L'application LuxTrust Mobile a été activée avec succès

- Sur cet écran, vous pouvez contrôler les détails de votre certificat.
- Tapez sur **Finaliser** pour finaliser l'activation de votre activation et commencez à utiliser l'application LuxTrust Mobile.





Comment activer l'appli LuxTrust Mobile avec votre Scan

1

Installez l'application **LuxTrust Mobile** à partir de votre app store

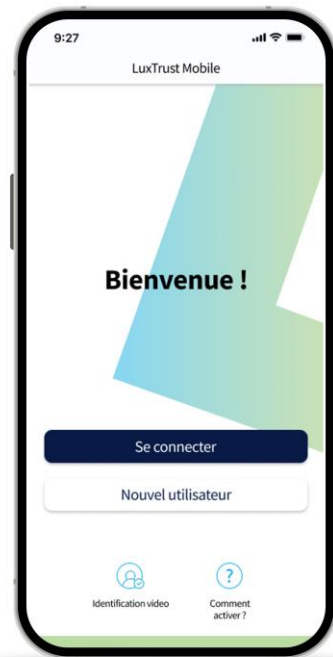
Si vous avez déjà un **LuxTrust Scan**, scannez le code QR et téléchargez l'application LuxTrust Mobile à partir de votre **App Store** ou **Google Play**.





Démarrez l'activation de votre application **LuxTrust Mobile**

- Ouvrez l'application LuxTrust Mobile sur votre smartphone.
- Comme vous êtes déjà un utilisateur d'un LuxTrust Scan, tapez sur **Se connecter** sur l'écran de bienvenue.

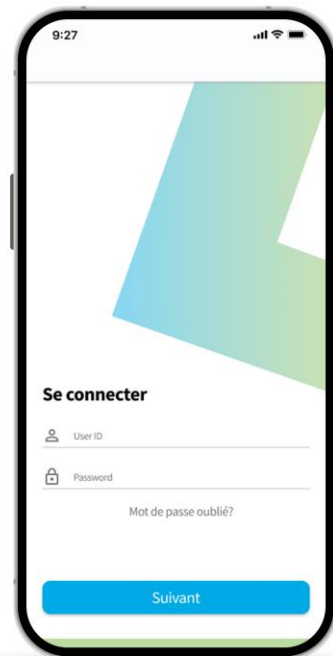




Connectez-vous avec vos identifiants LuxTrust

— Saisissez votre **User ID** que vous utilisez **déjà avec votre LuxTrust Scan** ainsi que votre **mot de passe personnel**.

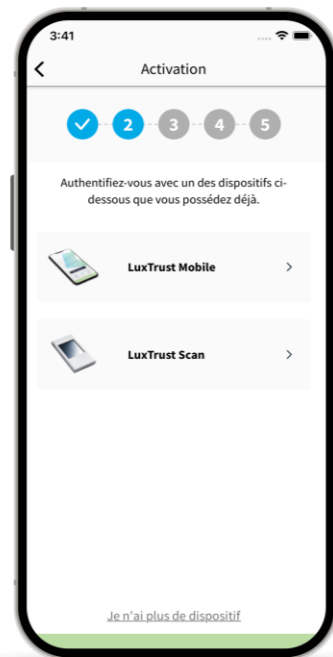
— Tapez sur **Suivant** pour continuer.





Sélectionnez votre **dispositif d'authentification**

— Sur cet écran veuillez choisir le **LuxTrust Scan** parmi les dispositifs de disponible.



5

Authentifiez-vous à l'aide du LuxTrust Scan

Une image en mosaïque (code QR) apparaît sur l'écran. Scannez-le à l'aide de votre Scan pour générer l'OTP et saisissez les chiffres affichés dans le champ dédié de l'application.

L'OTP (One Time Password) est un code à 6 chiffres qui apparaît sur l'écran LCD de votre Scan.

Tapez sur Authentifier.

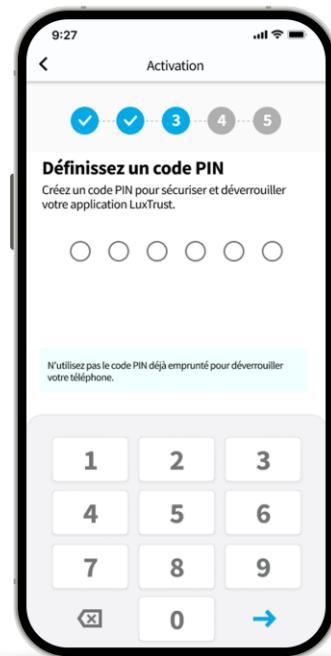




Définissez un **code PIN**

Définissez un **code PIN** (de 6 chiffres) pour sécuriser l'accès à votre application LuxTrust et pour valider vos transactions.

LuxTrust recommande d'utiliser un code PIN différent de celui que vous utilisez pour déverrouiller votre smartphone.





Choisissez un **nom** pour votre smartphone

— Définissez un nom pour votre appareil dont vous pouvez vous souvenir. Il vous sera utile au cas où vous devriez remplacer cet appareil ou suspendre l'accès à l'application.

— Tapez sur **Suivant** pour continuer.





Scannez un deuxième code QR pour compléter

- Vous devez maintenant scanner **une deuxième** image en **mosaïque (code QR)** à l'aide de votre scanner.
- Saisissez les chiffres affichés dans le champ dédié de l'application.
- Tapez sur **Suivant** pour continuer.

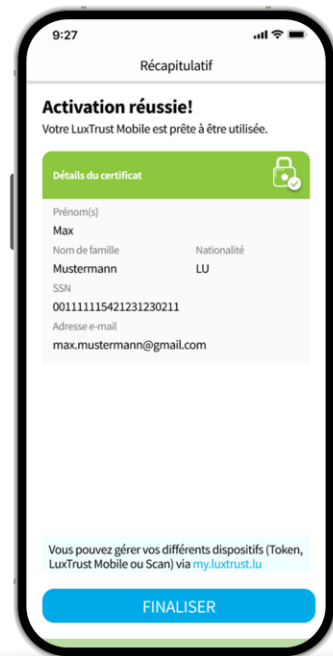


9

L'application LuxTrust Mobile a été activée avec succès

Sur cet écran, vous pouvez vérifier les détails de votre certificat.

Tapez sur **Terminer** pour finaliser l'activation et commencer à utiliser votre LuxTrust Mobile App.

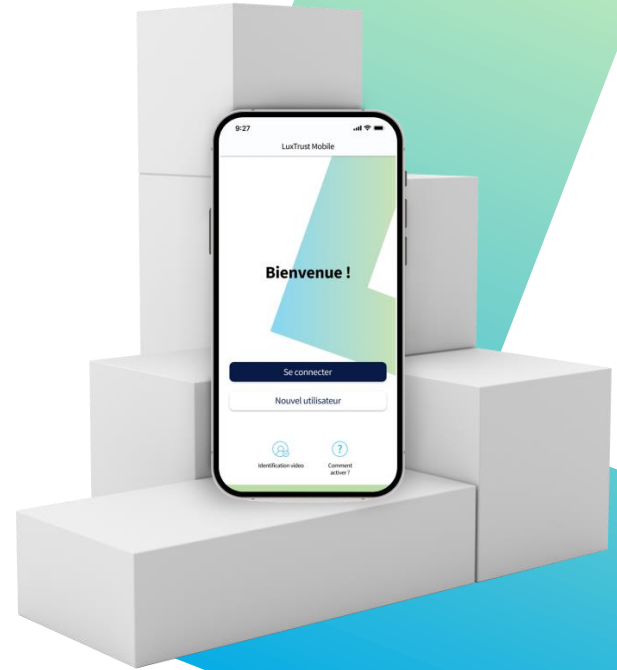




**L'appli LuxTrust Mobile :
ce qu'il faut faire si vous
n'avez plus votre appareil**

Votre appareil mobile a été perdu ou volé ?

- L'application LuxTrust Mobile est l'extension mobile de votre identité numérique LuxTrust et l'équivalent numérique de votre dispositif physique (Token ou Scan).
- Si vous avez un nouvel appareil ou s'il a été perdu ou volé, et que vous ne l'avez pas sauvegardé, alors la fonction je n'ai plus mon appareil est très utile. Elle vous permettra d'accéder à votre application LuxTrust Mobile sans avoir à passer par toutes les étapes de la réactivation.



Votre appareil mobile a été perdu ou volé ?

- Avant de commencer, appelez le Customer Care Team de LuxTrust au (+352) 24 550 550 pour obtenir un code de sécurité.
- L'un des membres de notre équipe de support devra confirmer votre identité en vous posant quelques questions de sécurité.
- Vous avez choisi et fourni les réponses à ces questions lorsque vous avez activé l'application LuxTrust Mobile pour la première fois.
- Après avoir répondu correctement aux questions d'identification, vous recevrez le code de sécurité sur votre adresse e-mail.



1

Installez l'application **LuxTrust Mobile** à partir de votre app store

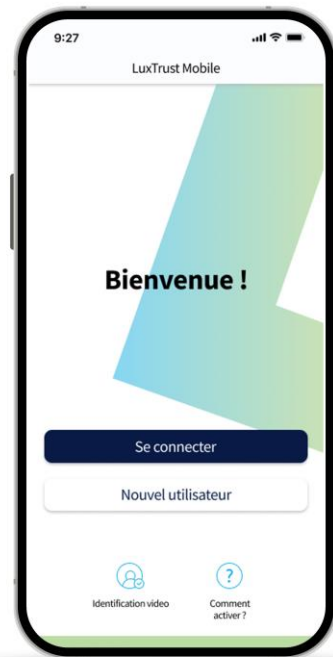
- Assurez-vous que l'application **LuxTrust Mobile** est installée sur votre nouveau smartphone.
- Scannez le code QR pour la télécharger depuis votre **App Store** ou **Google Play**.





Connectez-vous à l'application LuxTrust Mobile

- Ouvrez votre application LuxTrust Mobile sur votre smartphone.
- Tapez sur **Se connecter** sur l'écran de bienvenue.



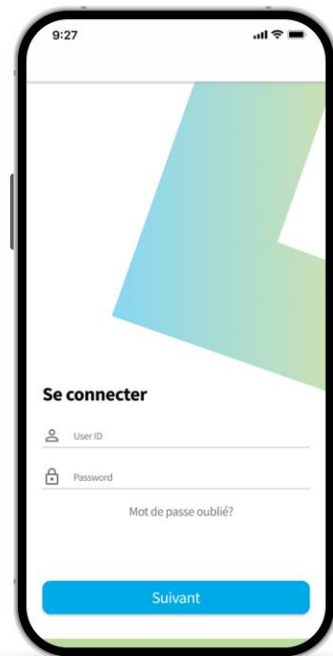
3

Saisissez vos **identifiants LuxTrust**

Saisissez votre **User ID** et votre **mot de passe personnel** que vous venez d'utiliser pour vous connecter à l'application.

Vous trouverez votre User ID dans le SMS ou la lettre que vous avez reçu après avoir commandé votre application ou votre dispositif LuxTrust (Token ou Scan). Vous avez défini votre mot de passe personnel lors de l'activation de l'application.

Tapez sur **Suivant** pour continuer.





Sélectionnez **Je n'ai plus mon dispositif**

— Sur cet écran, tapez sur **Je n'ai plus de dispositif**, ceci est indiqué en bas de votre écran.





Saisissez le **code de sécurité** reçu par e-mail

— Dans le champ dédié de cet écran, saisissez le code à 8 chiffres que vous avez reçu par e-mail suite à votre discussion avec Customer Care Team.

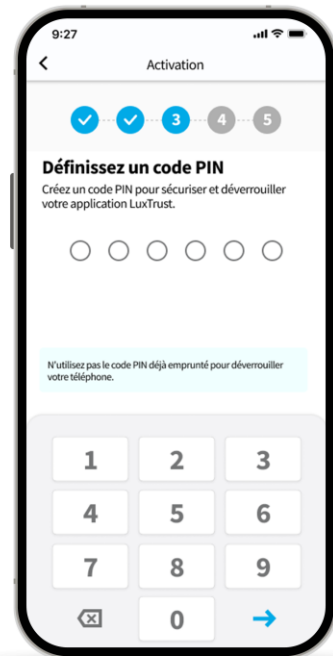
— Tapez sur **Authentifier** pour continuer.





Définissez un **code PIN**

- Définissez un code PIN (de 6 chiffres) pour sécuriser l'accès à votre application LuxTrust et pour valider vos transactions.
- LuxTrust recommande d'utiliser un code PIN différent de celui que vous utilisez pour déverrouiller votre smartphone.





Choisissez un **nom** pour votre smartphone

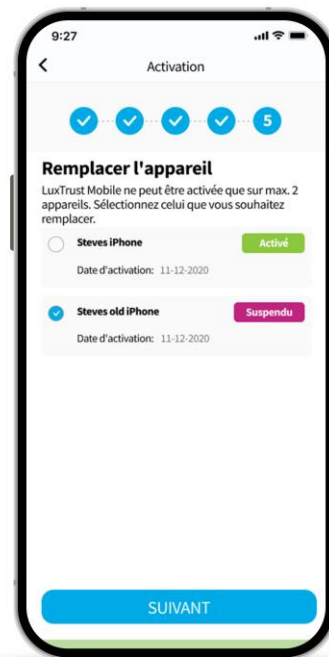
- Définissez un nom pour votre appareil dont vous pouvez vous souvenir. Il vous sera utile au cas où vous devriez remplacer cet appareil ou suspendre l'accès à l'application.
- Tapez sur **Suivant** pour continuer.



8

Remplacez un de vos dispositifs

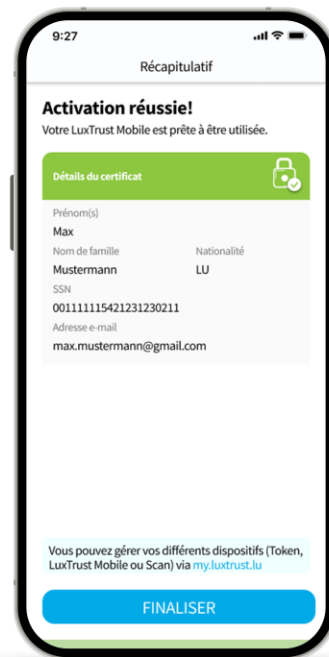
- Vous pouvez installer l'application LuxTrust Mobile sur **2 appareils maximum** (smartphones ou tablettes).
- Si vous essayez d'utiliser l'application sur un troisième appareil, vous devez supprimer l'un de vos appareils précédents et le remplacer par votre appareil actuel.
- Tapez sur **Suivant** pour continuer.



9

L'application LuxTrust Mobile a été activée avec succès

- Sur cet écran, vous pouvez contrôler les détails de votre certificat.
- Tapez sur **Finaliser** pour finaliser l'activation de votre activation et commencez à utiliser l'application LuxTrust Mobile.





**Comment restaurer à partir
d'une sauvegarde votre
appli LuxTrust Mobile ?**

Quand utiliser la fonction de restauration à partir d'une sauvegarde ?

- Si vous changez de téléphone, le perdez ou vous le faites voler, la fonction de restauration à partir **d'une sauvegarde** est très pratique pour accéder à votre application LuxTrust Mobile sans avoir à passer par toutes les étapes de réactivation.
- Veuillez garder à l'esprit que **la fonction de restauration** à partir d'une sauvegarde ne fonctionne que si vous avez préalablement sauvegardé votre application.
- En raison des contraintes du fabricant, la restauration à partir d'une sauvegarde **n'est pas possible** lorsque vous transférez des données à l'aide d'un câble USB d'un appareil Android non-Samsung vers un autre appareil Android Samsung.



1

Installez l'application **LuxTrust Mobile** à partir de votre app store

Assurez-vous que l'application **LuxTrust Mobile** est installée sur votre nouveau smartphone.

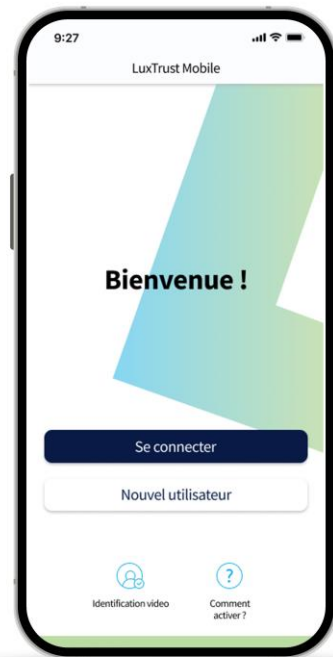
Scannez le code QR pour la télécharger depuis votre **App Store** ou **Google Play**.





Connectez-vous à l'application LuxTrust Mobile

- Ouvrez votre application LuxTrust Mobile sur votre smartphone.
- Tapez sur **Se connecter** sur l'écran de bienvenue.



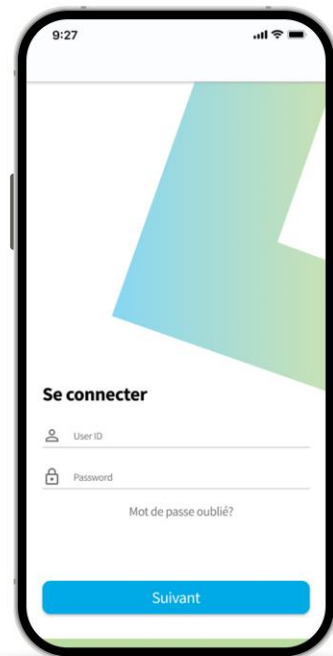
3

Saisissez vos **identifiants LuxTrust**

Saisissez votre **User ID et votre mot de passe personnel** que vous venez d'utiliser pour vous connecter à l'application.

Vous trouverez votre User ID dans le SMS ou la lettre que vous avez reçu après avoir commandé votre application ou votre dispositif LuxTrust (Token ou Scan). Vous avez défini votre mot de passe personnel lors de l'activation de l'application.

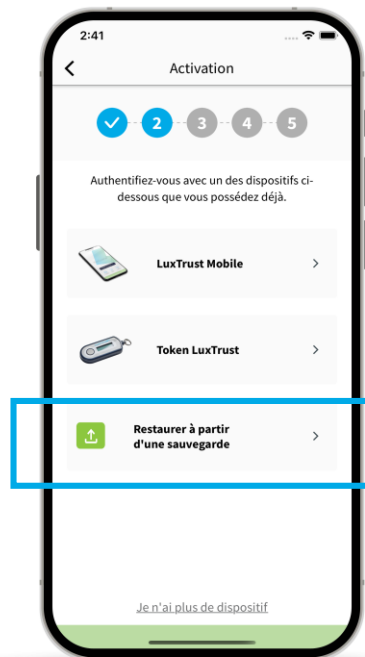
Tapez sur **Suivant** pour continuer.





Sélectionnez la fonction de restauration à partir d'une sauvegarde

Sur cet écran, sélectionnez la troisième option :
Restaurer à partir d'une sauvegarde.





Confirmez que vous souhaitez restaurer à partir d'une sauvegarde

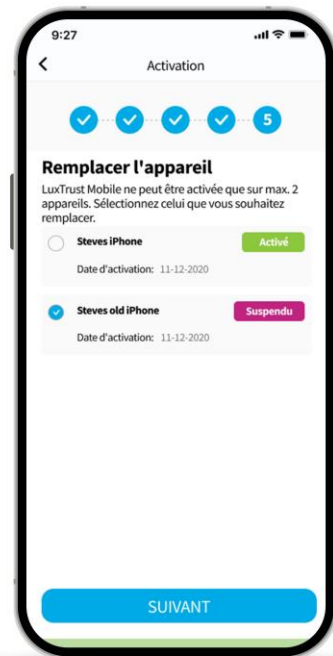
- Sur le nouvel écran, nous vous informons que nous sommes sur le point d'utiliser le fichier de sauvegarde pour restaurer votre compte.
- Tapez sur **Suivant** pour continuer.



6

Remplacez un de vos dispositifs (option)

- Vous pouvez installer l'application LuxTrust Mobile sur 2 appareils (smartphones ou tablettes) maximum.
- Si vous avez lancé le processus de restauration sur un troisième appareil, vous devez supprimer l'un de vos appareils précédents et le remplacer par votre appareil actuel.
- Tapez sur **Suivant** pour continuer.



7

Attendez l'**SMS** de LuxTrust pour compléter la sauvegarde

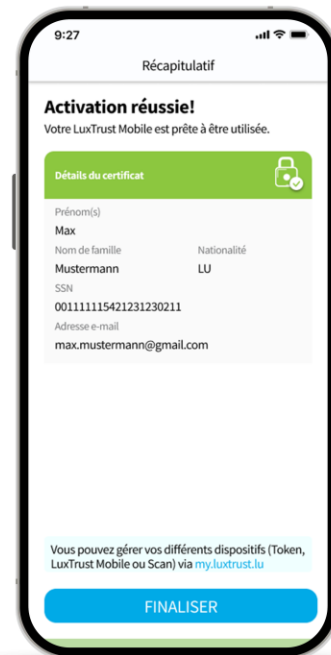
- LuxTrust vous enverra un **SMS** contenant un **lien** pour finalisez la sauvegarde. La réception peut prendre jusqu'à 20 minutes. Pendant ce temps, vous pouvez quitter l'application.
- Lorsque vous recevez le SMS, cliquez sur le lien.
L'application LuxTrust Mobile s'ouvrira automatiquement.
- Veuillez **ne pas partager ce SMS avec qui que ce soit**.
LuxTrust ne vous demandera jamais de partager vos informations d'identification en cliquant sur ce lien.





Votre sauvegarde a été restaurée avec succès

- Sur cet écran, vous pouvez vérifier les détails de votre certificat.
- Tapez sur **Finaliser** pour finaliser le processus et commencer à utiliser votre application LuxTrust Mobile.





Besoin d'aide ?

Questions fréquemment posées

- 1 Puis-je installer l'application LuxTrust Mobile sur un deuxième téléphone ?**
Oui, vous pouvez installer l'application sur un deuxième appareil (smartphone ou tablette).
- 2 Puis-je utiliser mon application LuxTrust Mobile pour faire des achats en ligne ?**
Vous pouvez utiliser votre application LuxTrust pour tous vos achats en ligne (via 3D Secure). Pour choisir cette option, il vous suffit de vous rendre sur le site web de 3D Secure ou dans votre espace e-banking.
- 3 Quelles sont les exigences techniques pour utiliser l'application LuxTrust ?**
L'application LuxTrust est compatible avec iOS 12 (ou plus récent) ou Android 6 (ou plus récent). Pour des raisons de sécurité, LuxTrust n'accepte pas les appareils rootés ou jailbreakés.

Questions fréquemment posées

4 **Dois-je conserver mon Token ou Scan si j'ai activé mon appli LuxTrust Mobile ?**

Nous vous conseillons de garder votre Token ou Scan LuxTrust en sécurité. Il peut servir de solution de secours en cas de perte ou de vol de votre téléphone.

5 **Que faire si je n'ai pas reçu le SMS de vérification pour terminer le processus d'activation ?**

Veuillez contacter notre Customer Care Team au +(352) 24 550 550 (du lundi au vendredi de 8h à 18h) ou par e-mail à questions@luxtrust.lu afin de mettre à jour votre profil client et de procéder à l'activation.

6 **Que faire si je n'ai pas reçu le SMS de vérification pour terminer le processus d'activation ?**

Veuillez contacter notre Customer Care Team au +(352) 24 550 550 (du lundi au vendredi de 8h à 18h) ou par e-mail à questions@luxtrust.lu afin de mettre à jour votre profil client et de procéder à l'activation.



LUXTRUST®

Merci.

LuxTrust

Luxembourg | France | Belgium | Monaco

Support & Helpdesk

+352 24 550 550

questions@luxtrust.lu