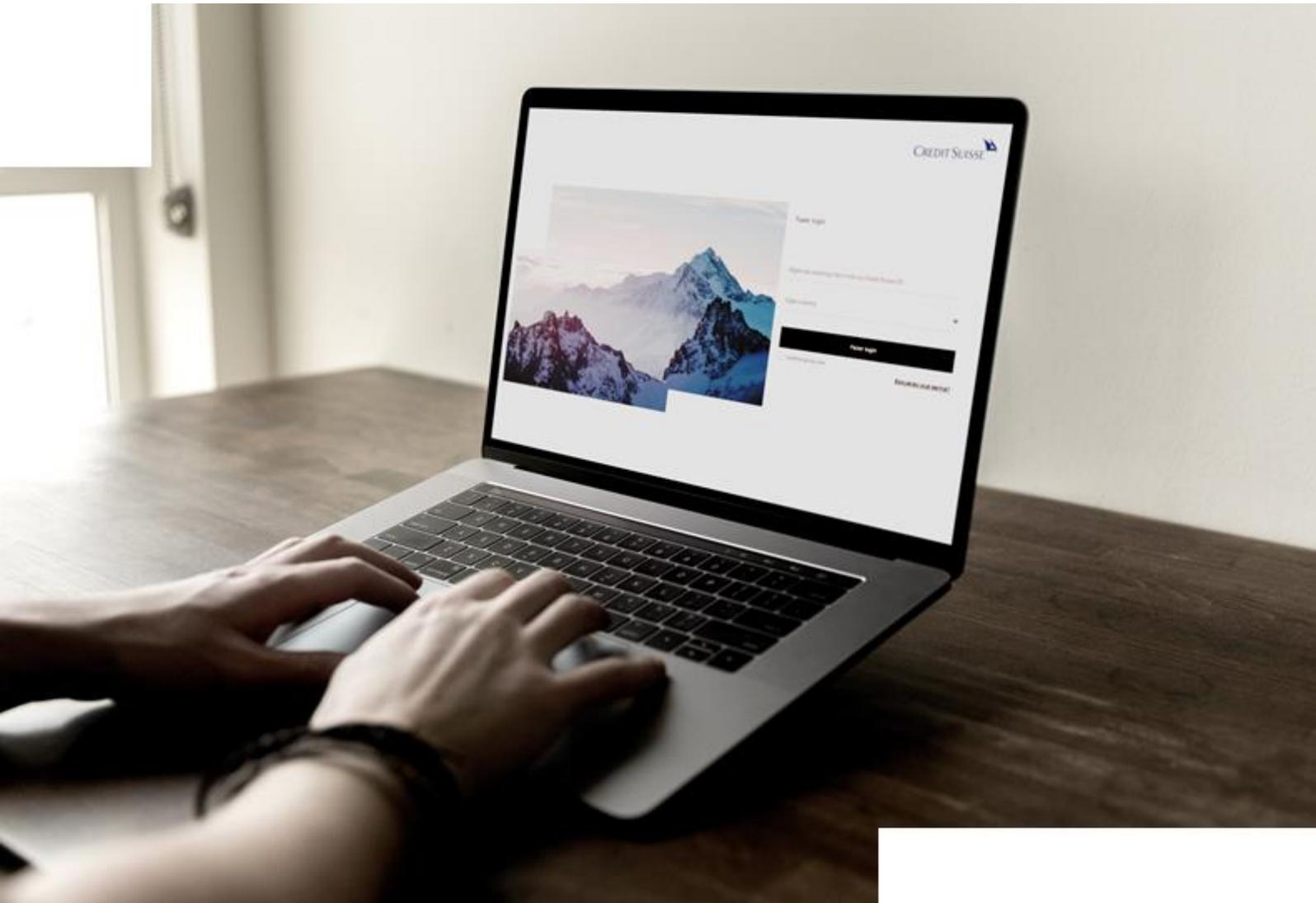


2023

# Guia de acesso para o Digital Private Banking



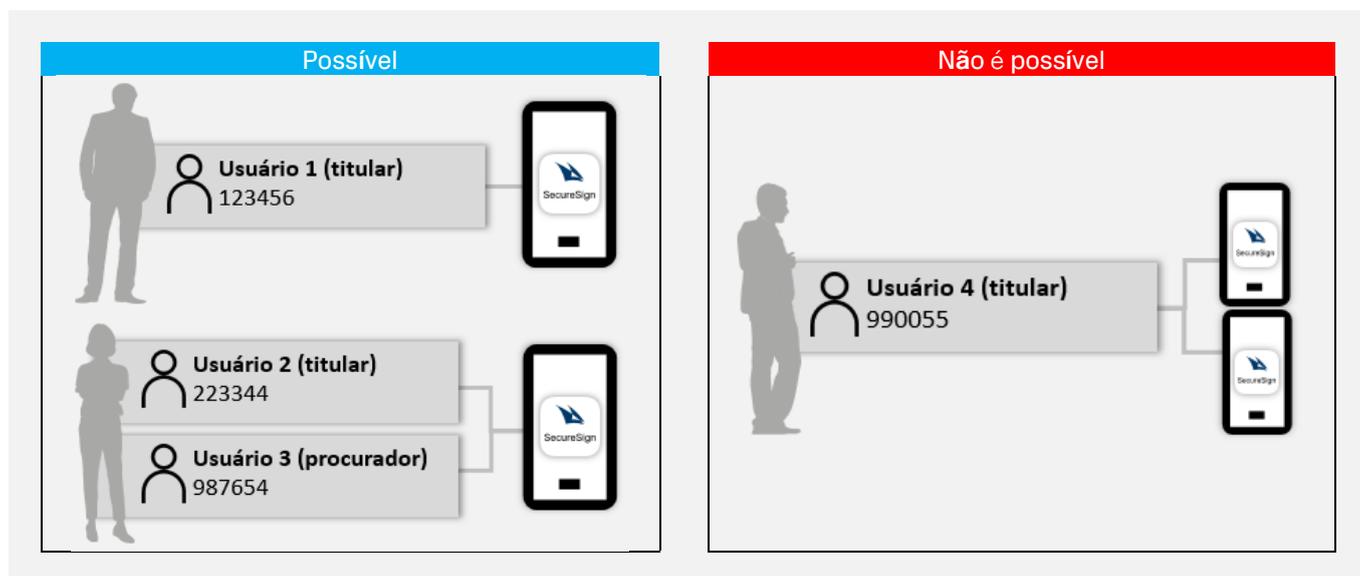
# Conteúdo

A – Configurando o aplicativo SecureSign	<a href="#">03</a>
B – Definindo uma nova senha	<a href="#">13</a>
C – Configurando o acesso biométrico	<a href="#">15</a>
D – Usando o site com o SecureSign	<a href="#">19</a>
E – Usando o aplicativo com o SecureSign	<a href="#">23</a>
F – Definindo um dispositivo confiável	<a href="#">26</a>

# A – Configurando o aplicativo SecureSign

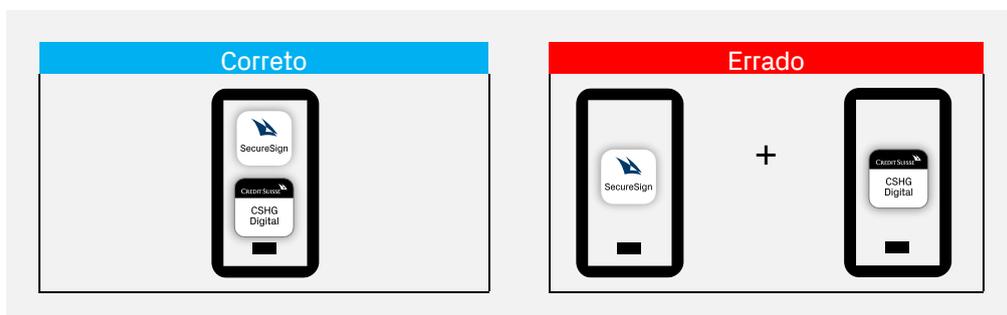
O aplicativo SecureSign do Credit Suisse deve ser utilizado como um segundo fator de autenticação para o acesso, movimentações e a assinatura eletrônica de documentos no aplicativo ou no site do CSHG Digital Private Banking.

A instalação precisa ser feita em um dispositivo móvel (celular ou tablet). Por questões de segurança, cada usuário pode instalar e configurar apenas um aparelho.

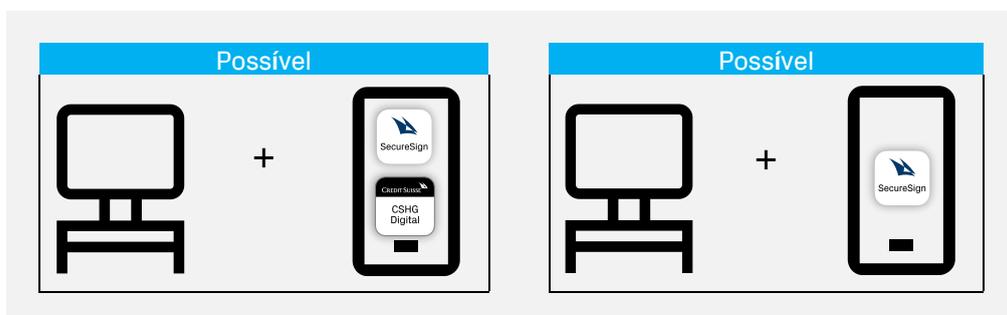


A configuração requer o uso do dispositivo móvel (celular ou tablet) em que for instalado o SecureSign, em conjunto com um desktop ou notebook (preferencialmente) ou com um segundo dispositivo móvel.

Após a instalação e configuração, o acesso via aplicativo CSHG Digital Private Banking, deve ser feito no mesmo dispositivo móvel em que o SecureSign for instalado e configurado.



Após a instalação e configuração, para acessar o CSHG Digital Private Banking em um computador ou notebook não é necessário ter o aplicativo CSHG Digital Private Banking no dispositivo móvel em que o SecureSign for instalado. O aplicativo SecureSign isoladamente não permite o acesso, via dispositivo móvel, a uma ou mais contas mantidas na CSHG.



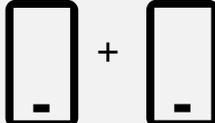
Em caso de troca do aparelho usado para acessar o Digital Private Banking você precisa:

- Solicitar ao seu Private Banker que desabilite o aparelho substituído.
- Repetir a instalação e configuração do SecureSign no novo aparelho.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign

Está tudo pronto?

Verifique se você tem:

Usuário e senha do DPB	e	Dois dispositivos		
			ou	
		<p><b>Recomendado</b> Desktop ou notebook + Dispositivo móvel (celular ou tablet)</p>		<p>Dois dispositivos móveis (celulares ou tablets)</p>



**Você está pronto para continuar**

Ou, se não tiver um ou mais itens:

Se for um usuário novo:

- Abra o e-mail enviado pelo Credit Suisse e siga as instruções [B – Definindo uma nova senha](#).

Se precisar redefinir a sua senha:

- Acesse o site do **Digital Private Banking**, preencha login e clique em **Esqueceu sua senha?**. Abra o e-mail enviado pelo Credit Suisse e siga as instruções [B – Definindo uma nova senha](#).

Entre em contato com o seu Private Banker, caso não tenha recebido um e-mail enviado pelo Credit Suisse para definir uma nova senha.

Se não tiver dois dispositivos à disposição, podemos agendar um atendimento presencial, no escritório do Credit Suisse:

- Entre em contato com o seu Private Banker.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## A01

Abra o navegador do seu desktop ou notebook e acesse o endereço eletrônico <https://dpb-br.credit-suisse.com/>.

Digite o seu login.

O login é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

Digite a sua Senha.

Clique em **Fazer Login**.



O acesso pode ser realizado em um dispositivo móvel desde que tenha em mãos um segundo aparelho para completar a configuração. Este segundo aparelho deverá ser aquele utilizado para acesso ao DPB via aplicativo.



## A02

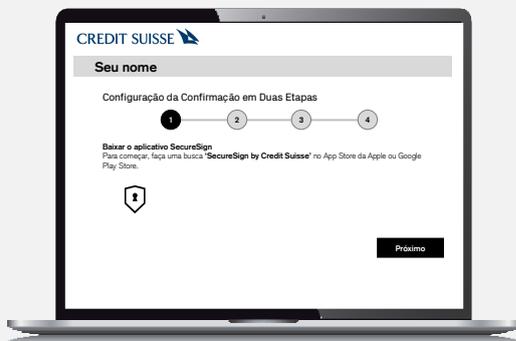
Clique em **Próximo** para iniciar a configuração do aplicativo SecureSign.



# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## A03

Siga as instruções exibidas, e instale o aplicativo SecureSign em seu dispositivo móvel, antes de clicar em Próximo, conforme explicado nas próximas páginas.

## Algo deu errado?

Minha senha não foi reconhecida.

- Verifique se o campo *Digite seu login* foi preenchido com o login correto, que é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.  
ou
- Verifique se a sua senha utiliza o caractere especial “&”. Se utilizar, é necessário alterar a senha para uma sem este caractere, clicando em **Esqueceu sua senha?** e siga os procedimentos **B – Definindo uma nova senha.**  
ou
- Verifique se alterou a sua senha para o site que não exige o SecureSign. Se tiver alterado é necessário alterar novamente no site que exige o SecureSign, clicando em **Esqueceu sua senha?** e siga os procedimentos **B – Definindo uma nova senha.**
- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

Uma página foi exibida perguntando qual produto será habilitado.

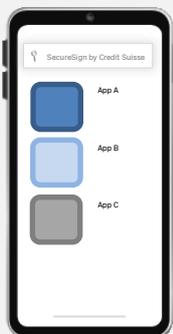
- Selecione a opção **Digital Private Banking – DPB.**



# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Continue a partir do seu dispositivo móvel.



## A04

Acesse a loja de aplicativos no seu dispositivo móvel usado para acessar o DPB, e procure pelo aplicativo **SecureSign by Credit Suisse**.

ou

Escaneie um dos QR codes ao lado, de acordo com o sistema operacional do seu dispositivo.



## A05

Instale o aplicativo **SecureSign by Credit Suisse**.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Continue as atividades iniciadas em seu desktop ou notebook.



## A06

Clique em **Próximo**.

**Próximo**



## A07

Abra o e-mail enviado pelo Credit Suisse em seu notebook ou desktop. **O e-mail demora em torno de 3 minutos para chegar.**

Se estiver usando um dispositivo móvel, o e-mail deve ser aberto em outro dispositivo móvel diferente do que instalou o SecureSign.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Continue novamente a partir do seu dispositivo móvel.



## A08

Abra o aplicativo **SecureSign**



## A09

Clique em **Iniciar Configuração**.

**Iniciar configuração**



## A10

Selecione a opção **Outros Serviços**.

**Outros serviços**

Por exemplo: CSHG Digital Private Banking, eamXchange, Factoring Net, Direct Trade Finance, mySolutions



# A – Configurando o aplicativo SecureSign

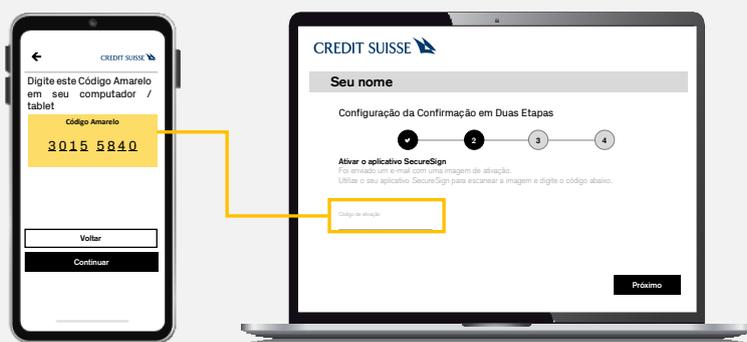


As próximas atividades utilizarão o seu desktop ou notebook em conjunto com o dispositivo móvel.



## A11

Realize a leitura da imagem de segurança apresentada no e-mail enviado pelo Credit Suisse.



## A12

Digite o código gerado.

Clique em **Próximo** em seu desktop ou notebook.

**Próximo**

Clique em **Continuar** no aplicativo SecureSign.

**Continuar**

## Algo deu errado?

**A imagem de segurança não apareceu no e-mail enviado pelo Credit Suisse.**

- Verifique se a imagem de segurança foi enviada como um anexo, que deve ser aberto para a realização da leitura.  
ou
- Verifique se há algum bloqueio de imagens e / ou anexos na configuração do seu e-mail.
- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

**A imagem de segurança não foi reconhecida pelo aplicativo SecureSign.**

- Clique sobre a imagem de segurança, para visualizá-la em um tamanho maior, e tente realizar a leitura novamente.
- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign

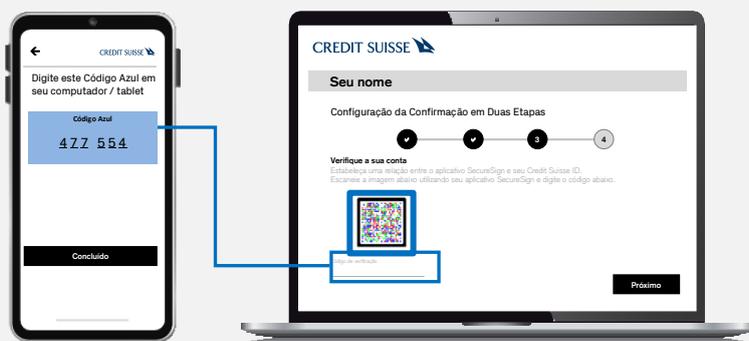


As próximas atividades utilizarão o seu desktop ou notebook em conjunto com o dispositivo móvel.



## A13

Realize a leitura da outra imagem de segurança apresentada na tela de configuração.



## A14

Digite o código gerado.

Clique em **Próximo** em seu desktop ou notebook.

**Próximo**

Clique em **Concluído** no aplicativo SecureSign.

**Concluído**

## Algo deu errado?

**A imagem de segurança não foi reconhecida pelo aplicativo SecureSign.**

- Verifique se a mensagem de erro exibida informa que *Não conseguimos detectar a leitura de uma imagem de **Código Amarelo do SecureSign***. Neste caso, você apertou **Escanear Novamente** no SecureSign no passo **A12** ao invés de **Continuar**.

Realize novamente a leitura da imagem de segurança apresentada no e-mail enviado pelo Credit Suisse, conforme passo **A11**. Ignore o código amarelo gerado e clique em **Continuar** no aplicativo SecureSign ao invés de **Escanear Novamente**.

O leitor do SecureSign solicitará a leitura do Código Azul do SecureSign, apresentado na tela de configuração, permitindo a realização do passo **A13**.

- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

# A – Configurando o aplicativo SecureSign



Finalize a configuração em seu desktop ou notebook.



## A15

Você pode definir um nome para o seu dispositivo móvel cadastrado ou deixar o campo em branco.

Clique em **Concluir** para finalizar o processo.

**Concluir**

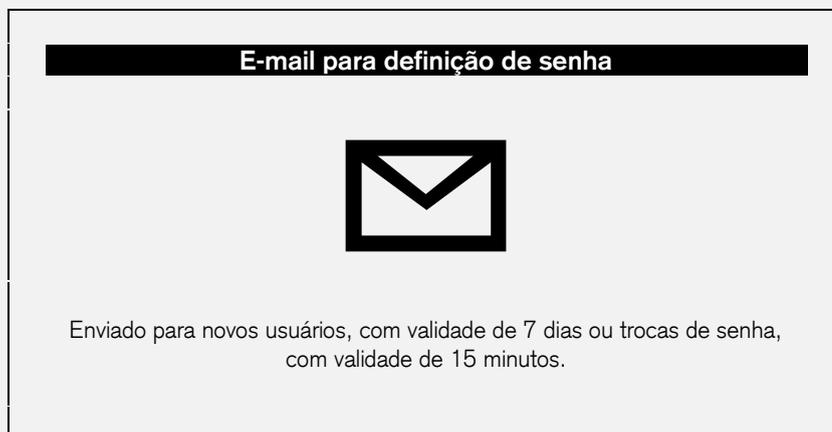
# B – Definindo uma nova senha

Você precisará do seu usuário e senha cada vez que acessar o seu Digital Private Banking.

O Credit Suisse nunca pede que envie sua senha por e-mail, telefone ou mensagem.

## Está tudo pronto?

Verifique se você tem:



**Você está pronto para continuar**

Ou, se não tiver um ou mais itens:



Se não tiver recebido um e-mail do Credit Suisse para definir uma nova senha:

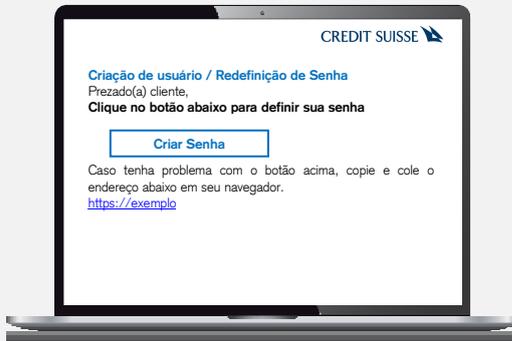
- Verifique se o e-mail não está na sua caixa de spam.  
ou
- Acesse o site do **Digital Private Banking**, preencha o seu login e clique em **Esqueceu sua senha?**.  
ou

Entre em contato com o seu Private Banker, caso não tenha recebido um e-mail enviado pelo Credit Suisse para definir uma nova senha

# B – Definindo uma nova senha



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## B01

Abra o e-mail enviado pelo Credit Suisse.

Clique em **Criar Senha** apenas uma vez, para novos usuários.

Criar senha

ou **Redefinir Senha** apenas uma vez para alterações.

Redefinir senha



## B02

Defina a sua senha, observando as regras informadas.

Clique em **Criar nova senha**.

Criar nova senha



## B03

Você receberá uma mensagem de confirmação.

Clique em **Continuar** para prosseguir.

Continuar

## Algo deu errado?

O botão **Definir Senha** ou **Redefinir senha** do e-mail não funcionou.

- Verifique se clicou apenas uma vez no botão do e-mail, caso contrário, terá que solicitar outro e-mail.
- Copie e cole o link informado no e-mail na barra de endereço do seu navegador.
- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

# C – Configurando o acesso biométrico

O acesso ao Digital Private Banking via dispositivo móvel pode ser realizado por meio de leitura biométrica, desde que o aparelho ofereça este recurso.

## Está tudo pronto?

Verifique se você tem:

**Um dispositivo móvel com a funcionalidade de leitura biométrica e com o SecureSign instalado e configurado**



As funcionalidades de leitura biométrica podem variar entre diferentes aparelhos.



**Você está pronto para continuar**

Ou, se não tiver um ou mais itens:



Se não tiver instalado o SecureSign, siga as instruções [A – Configurando o aplicativo SecureSign](#).

# C – Configurando o acesso biométrico



Realize as atividades a seguir a partir do seu dispositivo móvel.



## C01

Acesse o aplicativo **CSHG Digital Private Banking**.



## C02

Digite o seu login.

**Usuário**

O login é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

Digite a sua senha.

**Senha**



## C03

Selecione a opção **Lembrar usuário**.

**Lembrar usuário**

# C – Configurando o acesso biométrico

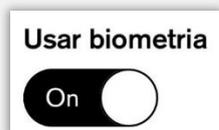


Continue as atividades a seguir a partir do seu dispositivo móvel.



## C04

Selecione a opção **Usar biometria**.



## C05

Clique em **Login**.



## C06

Clique em **OK** para aplicar o segundo fator de autenticação por meio do aplicativo **SecureSign**, em um login, assinatura de documento ou movimentação.



## Algo deu errado?

**O botão *Usar biometria* não apareceu.**

- Verifique se o seu aparelho celular possui o recurso de leitura biométrica ativado e configurado.
- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

**Minha senha não foi reconhecida.**

- Verifique se o campo de *login* foi preenchido com o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.
- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

# C – Configurando o acesso biométrico



Continue as atividades a seguir a partir do seu dispositivo móvel.



## C07

Leia o aviso sobre a leitura e validação biométrica até o final.



## C08

Clique em **Aceitar**.



# D – Usando o site com o SecureSign

Após a instalação e configuração do aplicativo SecureSign, para realizar o login, a assinatura de documentos e movimentações via site, em um notebook ou desktop, será necessária a leitura de imagens de segurança e a entrada dos códigos gerados via SecureSign.

## Está tudo pronto?

Verifique se você tem:

**Um dispositivo móvel com o SecureSign instalado e configurado**



**Você está pronto para continuar**

Ou, se não tiver um ou mais itens:



Se não tiver instalado o SecureSign, siga as instruções [A – Configurando o aplicativo SecureSign](#).

# D – Usando o site com o SecureSign



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## D01

Abra o navegador do seu desktop ou notebook e acesse o endereço eletrônico <https://dpb-br.credit-suisse.com/>.

Digite o seu login.

O login é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

Digite a sua Senha.

Clique em **Fazer Login**.

**Fazer Login**

Se tiver realizado o procedimento [F – Definindo um dispositivo confiável](#), o preenchimento do login e senha será dispensado, devendo-se realizar o passo [D02](#).

## Algo deu errado?

- Verifique se o campo de *login* foi preenchido com o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

ou

**Minha senha não foi reconhecida.**

- Verifique se a mensagem de erro exibida informa que *Houve um problema ao gerar sua imagem de desafio no SecureSign*. Neste caso, você utilizou uma url incorreta <https://br.credit-suisse.com/sitecs/user/login>. Acesse a url correta <https://dpb-br.credit-suisse.com/> e digite o seu usuário e senha.
- Defina uma nova senha, clicando em **Esqueceu sua senha?** e siga os procedimentos [B – Definindo uma nova senha](#).
- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

# D – Usando o site com o SecureSign



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.

## Algo deu errado?

Ao abrir o endereço eletrônico <https://dpb-br.credit-suisse.com/>, apareceu uma imagem de segurança ao invés da solicitação de usuário e senha.

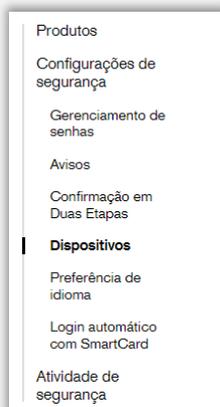
- Ao preencher o usuário e senha com a opção *Lembre-se de Mim* marcada, é possível definir que o computador utilizado é um dispositivo confiável, dispensando o preenchimento de usuário e senha nos próximos acessos, após confirmação de um e-mail enviado pelo Credit Suisse.

Lembre-se de mim

- Este recurso pode ser desabilitado clicando-se em **Ir para dispositivos**.

**Ir para Dispositivos** - clique aqui para acessar o portal de autoatendimento, onde você poderá desativar um dispositivo antigo de SecureSign ou ativar um novo.

- Em seguida, deve-se clicar em **Dispositivos**.



- Identifique os dispositivos listados em **Dispositivos Confiáveis** e clique no botão



para expandir.

- Clique em **Excluir Dispositivo confiável**, sob cada dispositivo.

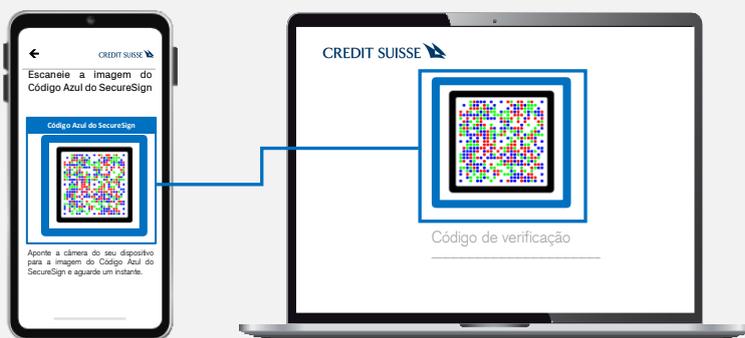
**Excluir Dispositivo Confiável**

- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

## D – Usando o site com o SecureSign



As próximas atividades utilizarão o seu desktop ou notebook em conjunto com o dispositivo móvel.



### D02

Realize a leitura da imagem de segurança apresentada em um login, assinatura de documento ou movimentação.



### D03

Digite o código gerado.

### Algo deu errado?

O campo destinado à digitação do código de verificação não permite a digitação.

- Verifique se a mensagem *Esta imagem expirou.* foi exibida sob o campo.

Esta imagem expirou

Em caso afirmativo, clique em **Recarregar imagem** em seu computador.

Recarregar imagem

Clique em **Escanear Novamente** no aplicativo SecureSign do seu dispositivo móvel.

Escanear Novamente

Realize a leitura, como o aplicativo SecureSign do seu dispositivo móvel, da nova imagem de segurança gerada na tela do seu computador.

Digite o código em seu computador.

- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

# E – Usando o aplicativo com o SecureSign

Após a instalação e configuração do aplicativo SecureSign, para realizar o login, a assinatura de documentos e movimentações via aplicativo, em um celular ou tablet, será necessária uma confirmação adicional, solicitada automaticamente via SecureSign.

## Está tudo pronto?

Verifique se você tem:

Um dispositivo móvel com o SecureSign instalado e configurado



Você está pronto para continuar

Ou, se não tiver um ou mais itens:



Se não tiver instalado o SecureSign, siga as instruções [A – Configurando o aplicativo SecureSign](#).

# E – Usando o aplicativo com o SecureSign



Realize as atividades a seguir a partir do seu dispositivo móvel.



## E01

Acesse o aplicativo **CSGH Digital Private Banking**.



## E02

Digite o seu login.

**Usuário**

O login é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

Digite a sua senha.

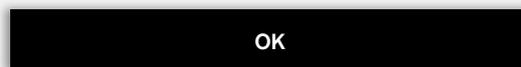
**Senha**

Clique em **Login**.



## E03

Clique em **OK** para aplicar o segundo fator de autenticação por meio do aplicativo **SecureSign**, em um login, assinatura de documento ou movimentação.



# E – Usando o aplicativo com o SecureSign



Realize as atividades a seguir a partir do seu dispositivo móvel.

## Algo deu errado?

Minha senha não foi reconhecida.



Usuário ou senha inválidos.  
Tente novamente.

- Verifique se está utilizando o aplicativo **CSGH Digital Private Banking** em um dispositivo móvel (celular ou tablet) que tenha o aplicativo SecureSign instalado e configurado, conforme instruções [A – Configurando o aplicativo SecureSign](#).  
ou
- Verifique se o campo de *login* foi preenchido com o login que é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.
- Se o procedimento não funcionar, entre em contato com o seu Private Banker.

# F – Definindo um dispositivo confiável

Após a instalação e configuração do aplicativo SecureSign, você pode determinar um ou mais notebooks ou desktops como dispositivos móveis.

Este procedimento dispensará o preenchimento de usuário e senha nestes dispositivos, devendo-se, após a ativação, apenas realizar a leitura de uma imagem de segurança, com o SecureSign, e a entrada do código de segurança.

**Este recurso não deve ser ativado se o notebook ou desktop for utilizado para o acesso de mais de um login ao DPB.**

## Está tudo pronto?

Verifique se você tem:

**Um dispositivo móvel com o SecureSign instalado e configurado**



**Você está pronto para continuar**

Ou, se não tiver um ou mais itens:

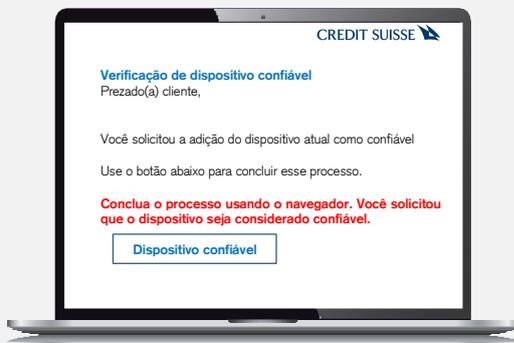
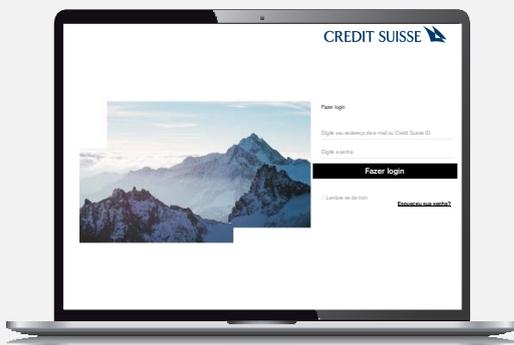


Se não tiver instalado o SecureSign, siga as instruções [A – Configurando o aplicativo SecureSign](#).

# F – Definindo um dispositivo confiável



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## F01

Abra o navegador do seu desktop ou notebook e acesse o endereço eletrônico <https://dpb-br.credit-suisse.com/>.

Digite o seu login.

O login é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.

Digite a sua Senha.

Marque a opção **Lembre-se de Mim**.

 Lembre-se de mim

Clique em **Fazer Login**.

## F02

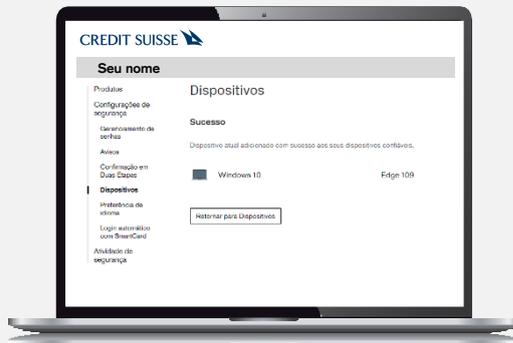
Abra o e-mail enviado pelo Credit Suisse, com o título *Credit Suisse Verificação de dispositivo confiável* em seu notebook ou desktop em que o recurso será ativado.

Clique em **Dispositivo Confiável**.

# F – Definindo um dispositivo confiável



Realize as atividades a seguir preferencialmente a partir do seu desktop ou notebook.



## F03

Uma tela será aberta em seu navegador e você receberá uma mensagem de confirmação.



## F04

Volte à aba utilizada no passo **F01** e clique em **Prosseguir para DPB – Digital Private Banking**.

**Prosseguir para DPB – Digital Private Banking**

## Algo deu errado?

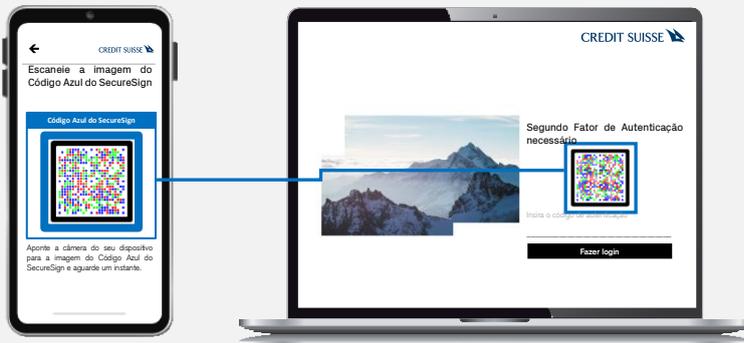
**Minha senha não foi reconhecida.**

- Verifique se o campo de *login* foi preenchido com o Credit Suisse ID, que é o usuário informado no e-mail enviado pelo Credit Suisse com o título *Credit Suisse - Criação de usuário* ou é o mesmo usuário utilizado antes da configuração do SecureSign.  
ou
- Verifique se a mensagem de erro exibida informa que *Houve um problema ao gerar sua imagem de desafio no SecureSign*. Neste caso, você utilizou uma url incorreta <https://br.credit-suisse.com/sitecs/user/login>. Acesse a url correta <https://dpb-br.credit-suisse.com/> e digite o seu usuário e senha.  
ou
- Defina uma nova senha, clicando em **Esqueceu sua senha?** e siga os procedimentos **B – Definindo uma nova senha**.
- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

# F – Definindo um dispositivo confiável

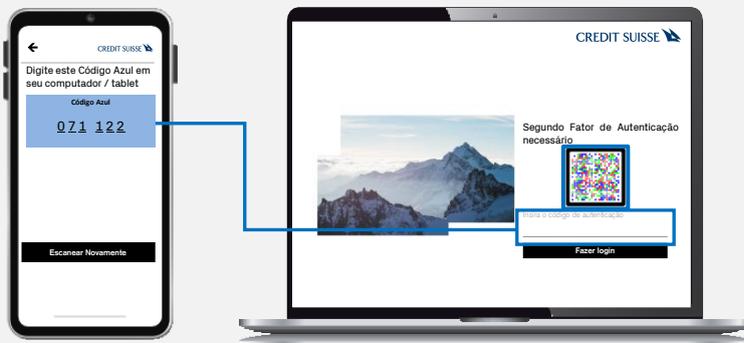


As próximas atividades utilizarão o seu desktop ou notebook em conjunto com o dispositivo móvel.



## F05

Realize a leitura da imagem de segurança apresentada.



## F06

Digite o código gerado.

Clique em **Fazer Login**.

## Algo deu errado?

- Verifique se a mensagem *Esta imagem expirou*. foi exibida sob o campo.

Esta imagem expirou

Em caso afirmativo, clique em **Recarregar imagem** em seu computador.

[Recarregar imagem](#)

Clique em **Escanear Novamente** no aplicativo SecureSign do seu dispositivo móvel.

Escanear Novamente

Realize a leitura, como o aplicativo SecureSign do seu dispositivo móvel, da nova imagem de segurança gerada na tela do seu computador.

Digite o código em seu computador.

O campo destinado à digitação do código de verificação não permite a digitação.

- Se os procedimentos não funcionarem, entre em contato com o seu Private Banker.

**CREDIT SUISSE BRASIL**  
CSHG Digital Private Banking

<https://www.cshg.com.br/>

Este documento é meramente informativo e não constitui um material de marketing, não devendo ser entendido como oferta, recomendação ou análise de investimento ou ativos.

Para maiores informações, favor entrar em contato com o Private Banker.

Atendimento a clientes Credit Suisse Hedging-Griffo – DDG: 0800 558 777 – [www.cshg.com.br/contato](http://www.cshg.com.br/contato).

Ouvidoria – DDG: 0800 77 20 100 – [www.cshg.com.br/ouvidoria](http://www.cshg.com.br/ouvidoria)

Copyright © 1997 - 2022 CREDIT SUISSE GROUP AG. Todos os direitos reservados.

Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A. | CNPJ 33.987.793/0001-33

Rua Leopoldo Couto de Magalhães Jr., 700 - 10º andar - São Paulo - SP - 04542-000