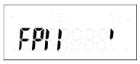
Comment résoudre les problèmes liés à mon dispositif de sécurité ?

Saviez-vous que vous pouvez remplacer un dispositif de sécurité par votre appareil mobile ? Les utilisateurs autorisés à utiliser l'authentification mobile HSBCnet peuvent se servir de leur appareil mobile au lieu d'un dispositif de sécurité pour se connecter et accéder aux services HSBCnet. Pour savoir comment activer et utiliser cette fonctionnalité, consultez la section Authentification mobile de notre page HSBCnet Mobile.

Utilisez les informations et les exemples figurant dans le tableau ci-dessous pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation de votre nouveau dispositif de sécurité.

Message affiché	Symptôme	Causes probables	Action requise
bAtt 2 bAtt 1 bAtt 0	Le message **bAtt 2** s'affiche sur l'écran du dispositif, suivi des messages **bAtt1** et **bAtt0**.	Ce message indique que la batterie est faible. Le compteur de batterie faible commence à 2 et indique une durée de vie de la batterie d'environ 2 mois. Suite à ce premier affichage, le message **bAtt** s'affiche pendant 2 secondes chaque fois que le dispositif est allumé. Au bout de 2 secondes, le dispositif repasse en mode de fonctionnement normal.	Demandez à votre administrateur système de vous attribuer un nouveau dispositif de sécurité. Votre dispositif de sécurité actuel doit d'abord être désactivé avant d'être remplacé. Remarque : veillez à jeter le dispositif désactivé dans le respect de l'environnement.
button	Le message **button** s'affiche sur l'écran du dispositif.	Ce message indique qu'un bouton est (accidentellement) enfoncé depuis un certain temps (entre 7 et 9 secondes). Cette action entraîne l'extinction du dispositif afin de préserver la batterie.	Vérifiez qu'aucun bouton n'est enfoncé par accident.
NEW PIN not SAFE	Lors de la sélection d'un nouveau code PIN, le message **not SAFE** s'affiche brièvement à l'écran avant de revenir au message **NEW PIN**.	Le nouveau code PIN que vous avez choisi n'est pas sécurisé ou est trop simple.	Choisissez un autre code PIN et assurez-vous que le code PIN sélectionné ne contient pas de chiffres répétés ou consécutifs (exemple : 11111 ou 123456). Remarque : le nouveau code PIN doit comporter entre quatre et huit chiffres.
PIN FAIL 1 PIN FAIL 2 PIN FAIL 3	Le message PIN FAIL s'affiche sur l'écran du dispositif (exemple : PIN FAIL 1, PIN FAIL 2, PIN FAIL 3).	1. Vous avez saisi un code PIN non valide.	1. Appuyez brièvement sur le bouton circulaire vert et saisissez à nouveau le bon code PIN lorsque vous y êtes invité.
		2. Code PIN perdu ou oublié.	2. Réinitialisez le code PIN de votre dispositif de sécurité. Pour débloquer le dispositif, consultez le guide **« Comment réinitialiser le code PIN de mon dispositif de sécurité ? »** dans le Centre d'aide.
		3. Il se peut que ce dispositif de sécurité ne vous ait pas été attribué.	3. Contactez votre administrateur système afin de vérifier que le dispositif que vous utilisez vous a bien été attribué.
LOCK PIN FAIL 1 LOCK PIN FAIL 2	Lors de la saisie du code de déblocage dans le dispositif, le message **LOCK PIN FAIL** s'affiche (exemple : **LOCK PIN FAIL** 1, LOCK PIN FAIL 2).	Vous avez saisi un code de déblocage incorrect.	Attendez que le dispositif s'éteigne. Appuyez brièvement sur le bouton circulaire vert et saisissez à nouveau le bon code de déblocage lorsque vous y êtes invité.

Message affiché	Symptôme	Causes probables	Action requise
	1. Lors du déblocage de mon dispositif de sécurité, le message **LOCK PIN FAIL 3** s'affiche et ne disparaît pas.	1. Vous avez saisi un code de déblocage incorrect à trois reprises au niveau du dispositif. Par conséquent, pour des raisons de sécurité, vous n'êtes plus autorisé à utiliser le dispositif pendant une heure (cette période est également appelée **délai de nouvelle tentative de déblocage**). Si au bout d'une heure, vous saisissez à nouveau un code de déblocage incorrect, le dispositif affichera un message **LOCK PIN FAIL 4** qui vous empêchera de l'utiliser pendant une heure de plus (vous devrez patienter deux heures avant d'effectuer une nouvelle tentative de déblocage). Ce délai peut aller jusqu'à 6 heures si vous continuez à saisir un code de déblocage incorrect.	1. Attendez que le dispositif s'éteigne à l'issue du délai de nouvelle tentative de déblocage. Appuyez sur le bouton circulaire vert pour allumer le dispositif. Saisissez ensuite le bon code de déblocage. Remarque : le **délai de nouvelle tentative de déblocage** est déterminé en fonction du nombre de tentatives infructueuses de saisie du code de déblocage.
	2. Le dispositif affiche brièvement le message **LOCK PIN FAIL 3** avant d'afficher un code à 7 chiffres.	2. Vous avez saisi un code PIN incorrect à trois reprises et votre dispositif est bloqué pour des raisons de sécurité.	2. Débloquez votre dispositif et réinitialisez le code PIN de votre dispositif de sécurité. Pour débloquer le dispositif, consultez le guide « Comment réinitialiser le code PIN de mon dispositif de sécurité ? » dans le Centre d'aide.
	Lors de la seconde saisie d'un code PIN pour confirmation, mon dispositif de sécurité affiche le message **FAIL Pin**.	Le code PIN que vous avez saisi ne correspond pas au précédent code PIN saisi.	Vérifiez que le code PIN saisi correspond bien.
	L'écran du dispositif affiche une suite de messages incohérents (voir les exemples de messages à gauche).	Le dispositif ne fonctionne plus.	1. Demandez à votre administrateur système de désactiver le dispositif et de vous en fournir un nouveau. 2. Demandez à votre administrateur système de contacter votre service d'assistance HSBCnet local afin de consigner le problème.
	L'écran du dispositif affiche des messages comportant des caractères incomplets.	L'écran du dispositif ne fonctionne plus.	1. Demandez à votre administrateur système de désactiver le dispositif et de vous en fournir un nouveau. 2. Demandez à votre administrateur système de contacter votre service d'assistance HSBCnet local afin de consigner le problème.

Message affiché	Symptôme	Causes probables	Action requise
Une ou plusieurs erreurs se sont produites. Les informations que vous avez saisies ne correspondent pas à celles dont nous disposons. Nous pouvons suspendre votre accès au service si vous dépassez le nombre de tentatives de connexion infructueuses autorisé. (LOG_0010)	HSBCnet ne reconnaît pas le code de sécurité saisi.	1. Il se peut que ce dispositif de sécurité ne vous ait pas été attribué.	1. Contactez votre administrateur système afin de vérifier que le dispositif que vous utilisez vous a bien été attribué.
		2. Le code de sécurité a expiré. Chaque code généré n'est valide que pendant quelques secondes.	2. Éteignez et rallumez le dispositif de sécurité, puis générez un nouveau code. Saisissez immédiatement ce code dans le champ affiché.
		3. Le dispositif de sécurité doit être resynchronisé.	3. L'administrateur système doit resynchroniser le dispositif.
Non applicable	Le dispositif de sécurité de l'utilisateur a été perdu ou est introuvable.	L'utilisateur a perdu ou n'a pas restitué son dispositif de sécurité.	Désactivez le dispositif de sécurité et paramétrez-en un nouveau pour l'utilisateur, si nécessaire.

Clause de non-responsabilité

Ce guide d'utilisation est préparé par la société HSBC Bank plc (« HSBC ») et destiné à être publié par elle-même ou par un autre membre du Groupe HSBC, y compris HSBC Holdings plc et ses filiales (« Groupe HSBC »). Ce guide d'utilisation est conçu pour être utilisé par l'entité émettrice concernée du Groupe HSBC, afin de fournir au bénéficiaire des conseils sur l'utilisation des produits et services du Groupe HSBC qui y sont mentionnés. Il ne s'agit pas d'une offre de financement ou d'autres services, ni d'un conseil en matière de comptabilité, d'investissement, de droit ou de fiscalité, ni d'un conseil relatif à l'adéquation des produits ou services du Groupe HSBC aux activités ou objectifs professionnels prévus par le destinataire. Le destinataire ne doit pas se fier au contenu du guide d'utilisation et doit obtenir des conseils indépendants à cet égard. Ce guide d'utilisation ainsi que l'ensemble des conditions, instructions et informations pertinentes mises à disposition du bénéficiaire en lien avec les produits et services auxquels il fait référence doivent être lus dans leur intégralité. Le Groupe HSBC ne garantit pas que le guide d'utilisation ou toute information qu'il contient est complet ou exact, y compris tout document provenant d'un tiers et reproduit dans le guide d'utilisation. Toutes les informations ou opinions sont fournies à la date du guide d'utilisation et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis à tout moment. Ce guide d'utilisation est exclusivement destiné à être utilisé par le bénéficiaire à qui l'entité émettrice concernée du Groupe HSBC le fournit. Il ne doit pas être photocopié, reproduit, distribué ou divulgué, en tout ou partie, à une autre organisation ou personne sans le consentement écrit préalable d'HSBC ou de toute autre entité émettrice concernée du Groupe HSBC, chacune d'entre elles excluant toute responsabilité en rapport avec le guide d'utilisation dans les limites autorisées par la loi.

Divulgations

HSBC Bank plc est habilitée par l'Autorité de réglementation prudentielle (Prudential Regulation Authority) et réglementée par l'Autorité de conduite financière (Financial Conduct Authority) et l'Autorité de réglementation prudentielle (Prudential Regulation Authority). Elle est enregistrée sous le numéro d'immatriculation 114216. HSBC Bank plc est une société immatriculée conformément aux lois de l'Angleterre et du Pays de Galles sous le numéro d'immatriculation 14259. Son siège social se situe au 8 Canada Square, Londres E14 5HQ. Le numéro de TVA d'HSBC Bank plc est GB 365684514.

HSBC Continental Europe (HBCE) est une société anonyme (SA) dont le siège social se situe au 38 avenue Kléber, 75116 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 775 670 284. HBCE est habilitée en tant qu'établissement de crédit et fournisseur de services d'investissement par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), régie par l'Autorité des marchés financiers et l'ACPR, supervisée par la Banque centrale européenne, dans le cadre du mécanisme de surveillance unique.

Copyright : HSBC Bank plc 2025. TOUS DROITS RÉSERVÉS.