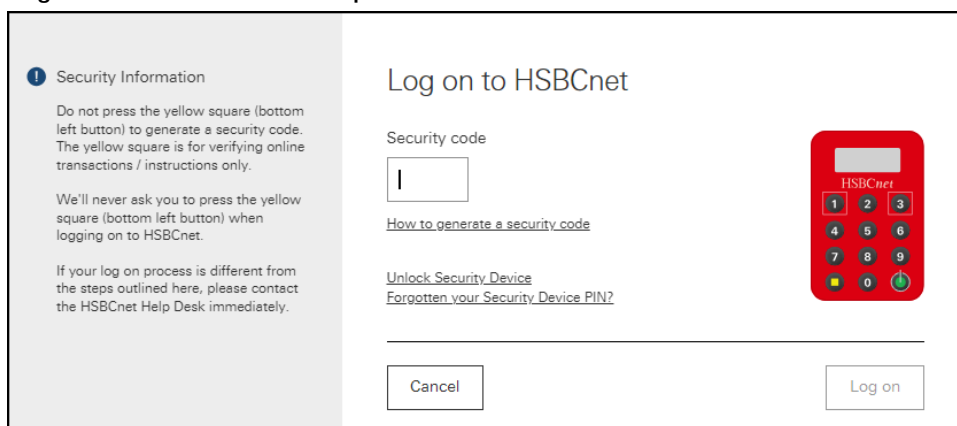


# Comment débloquer ou réinitialiser mon dispositif de sécurité ?

Si vous avez oublié le code PIN de votre dispositif de sécurité ou que celui-ci s'est verrouillé après plusieurs tentatives infructueuses de saisie de votre code PIN, vous pouvez le réinitialiser à l'aide de la fonction de réinitialisation du code PIN en ligne. Pour ce faire, procédez comme suit :

1. Accédez à la page d'accueil HSBCnet et sélectionnez **Se connecter à HSBCnet**.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur, puis sélectionnez **Continuer**. La page Authentification du dispositif de sécurité s'ouvre.

## Page d'authentification du dispositif de sécurité



**1** Security Information

Do not press the yellow square (bottom left button) to generate a security code. The yellow square is for verifying online transactions / instructions only.

We'll never ask you to press the yellow square (bottom left button) when logging on to HSBCnet.

If your log on process is different from the steps outlined here, please contact the HSBCnet Help Desk immediately.

### Log on to HSBCnet

Security code

[How to generate a security code](#)

[Unlock Security Device](#)

[Forgotten your Security Device PIN?](#)

Cancel Log on

3. Avant de poursuivre, déterminez à laquelle des situations suivantes correspond votre problème :
  - **Le dispositif n'est pas verrouillé** : si vous avez oublié le code PIN de votre dispositif de sécurité mais que le dispositif n'est pas verrouillé, sélectionnez le lien **Vous avez oublié le code PIN de votre dispositif de sécurité ?**. Suivez les instructions à l'écran pour verrouiller le dispositif de sécurité avant de sélectionner le lien **Déverrouiller votre dispositif de sécurité** pour continuer.

**Vous avez oublié le code PIN de votre dispositif de sécurité ? – Lien**

### Reset your Security Device PIN

If you've forgotten your Security Device PIN, here is how you reset it.

- 1 Lock your Security Device by entering an incorrect PIN 3 times. Once your device is locked, you'll see 'LOCK PIN' on the screen along with a 7-digit code.  
  
If you see a PIN fail message eg 'FAIL1', press the green button (bottom right button) and enter an incorrect PIN again. Continue doing this until you see 'LOCK PIN'.
- 2 Once you've done this you need to [unlock your Security Device](#)

---



- **Le dispositif est verrouillé** : si vous avez saisi un code PIN incorrect à trois reprises, un message « CODE PIN DE VERROUILLAGE » (LOCK PIN) s'affiche sur l'écran du dispositif de sécurité, suivi d'un code à 7 chiffres. Sélectionnez le lien **Déverrouiller le dispositif de sécurité** et suivez les instructions à l'écran pour compléter la procédure en quatre étapes.

**Déverrouiller le dispositif de sécurité – 1. Question de sécurité 1**

### Unlock Security Device

1. Security question 1 2. 3. 4. 5.

To unlock your Security Device, you need to answer your security questions and enter your Security Device lock code.

Please answer your first security question.

---

4. Répondez à la deuxième question de sécurité et sélectionnez **Continuer** pour terminer le processus de vérification.

### Déverrouiller le dispositif de sécurité – 2. Question de sécurité 2

The screenshot shows a mobile application interface for unlocking a security device. At the top, the title 'Unlock Security Device' is displayed. Below it is a progress indicator with five steps: 1, 2, 3, 4, and 5. Step 2, 'Security question 2', is highlighted in green. The main instruction reads 'Please answer your second security question.' Below this is a text input field containing seven asterisks. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' on the left and 'Continue' on the right.

**Remarque** : si vous avez oublié l'une ou l'autre de vos questions de sécurité et avez saisi une réponse incorrecte à trois reprises, vous êtes redirigé vers le processus de **réinitialisation des informations de sécurité**.

5. Après avoir répondu correctement aux questions de sécurité, suivez les instructions à l'écran pour générer et saisir le CODE PIN DE VERROUILLAGE affiché sur votre dispositif de sécurité dans le champ Code de verrouillage à l'écran. Cliquez à nouveau sur **Continuer** pour poursuivre.

### Déverrouiller le dispositif de sécurité – 3. Code de verrouillage

The screenshot shows the 'Unlock Security Device' screen at step 3, 'Lock code'. The progress indicator shows steps 1, 2, 3, 4, and 5, with step 3 highlighted in green. The instructions are as follows:  
1 Switch on your Security Device by pressing down the green circle (bottom right button) for 2 seconds  
2 Enter the lock PIN generated into the 'Lock PIN' field  
Can't see a lock PIN on your Security Device? Enter an incorrect PIN into your Security Device until a lock PIN appears. It should appear after 3 failed PIN attempts.  
To the right of the text is an image of a red HSBCnet security device with a digital display showing '4395 7892'. Below the instructions is a 'Lock PIN' input field containing seven asterisks. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Continue' buttons.

6. Suivez les instructions à l'écran pour terminer la procédure **Déverrouiller le dispositif de sécurité**. Cliquez sur **Continuer** pour poursuivre.

#### Déverrouiller le dispositif de sécurité – 4. Code PIN du dispositif de sécurité

**Unlock Security Device**

1. > 2. > 3. > **4. Unlock Security Device** > 5.

- 1 To switch on your Security Device press the green circle (bottom right) button for 2 seconds. The LOCK PIN message and 7-digit lock PIN appear in the device window.
- 2 Press the green circle (bottom right) button again and enter this unlock code:  
**9613330**
- 3 Enter a new 4-8 digit PIN and press the yellow square (bottom left) button. If you make a mistake entering the PIN, press the green circle (bottom right) button to clear your entry. Once you've entered your new PIN, the 'LOCK PIN CONF' message appears.
- 4 Key in your new PIN again. The device window displays the NEW PIN CONF message briefly then two dashes.

Your device is now unlocked and you've reset your PIN. You can now use your Security Device to access HSBCnet.

Cancel Continue

Votre dispositif de sécurité est à présent déverrouillé et son code PIN a été réinitialisé avec succès. Vous pouvez désormais vous connecter à HSBCnet.

**Remarque** : si vous avez oublié l'une ou l'autre de vos questions de sécurité et avez saisi une réponse incorrecte à trois reprises, vous êtes redirigé vers le processus de réinitialisation des informations de sécurité.

Pour en savoir plus sur la réinitialisation des informations de sécurité (SIR), consultez le guide [« Comment réinitialiser mes informations de sécurité ? »](#).

1. Si vous saisissez trois mots de passe HSBCnet erronés en tentant de vous connecter, votre profil se verrouille. Vous devez répondre à vos questions de sécurité pour débloquer votre profil.

#### Si vous avez saisi trois mots de passe HSBCnet erronés

**Security Information**

We'll only ask for your password when you're logging on. We'll never ask for this information for any other reason.

**Log on to HSBCnet**

Password

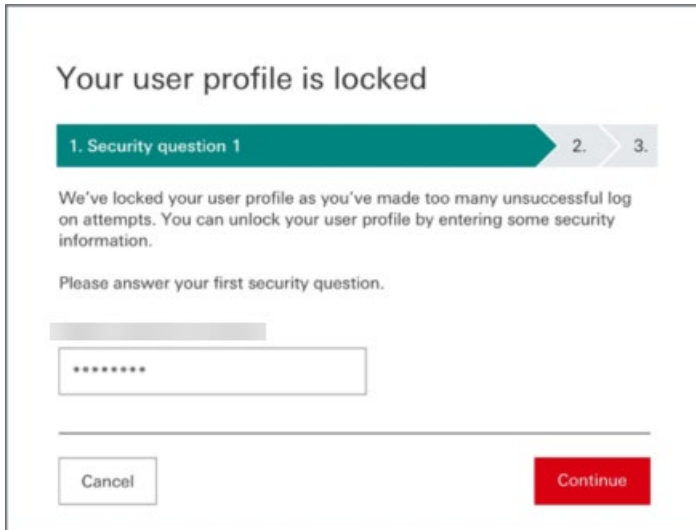
.....

[Forgotten your password?](#)

Cancel Log on

- Répondez à la première question de sécurité. Vous avez configuré ces informations de sécurité lors de l'enregistrement ou de l'activation de votre profil.

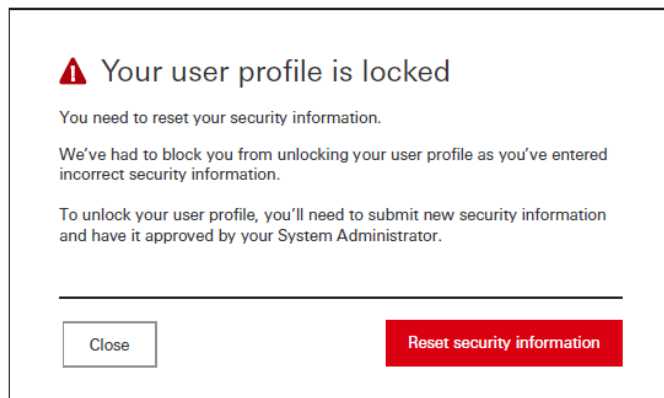
#### Question de sécurité 1



The screenshot shows a security screen titled "Your user profile is locked". At the top, there is a progress indicator with three steps: "1. Security question 1" (highlighted in green), "2.", and "3.". Below the title, a message states: "We've locked your user profile as you've made too many unsuccessful log on attempts. You can unlock your user profile by entering some security information." This is followed by the instruction: "Please answer your first security question." There is a text input field containing seven asterisks. At the bottom, there are two buttons: "Cancel" and "Continue".

**Remarque** : si vous ne vous souvenez pas de ces informations ou que vous avez saisi une réponse incorrecte, votre profil sera verrouillé. Vous devrez alors réinitialiser vos informations de sécurité. Consultez le guide [« Comment réinitialiser mes informations de sécurité ? »](#) pour connaître la procédure détaillée.

#### Réinitialiser les informations de sécurité



The screenshot shows a security screen titled "Your user profile is locked" with a red warning triangle icon. The text reads: "You need to reset your security information." Below this, it says: "We've had to block you from unlocking your user profile as you've entered incorrect security information." The final message is: "To unlock your user profile, you'll need to submit new security information and have it approved by your System Administrator." At the bottom, there are two buttons: "Close" and "Reset security information".

- Répondez ensuite à votre deuxième question de sécurité.

### Question de sécurité 2

Your user profile is locked

1. 2. Security question 2 3.

Please answer your second security question.

\*\*\*\*\*

Cancel Continue

4. Si vous avez répondu correctement aux deux questions de sécurité, votre profil sera débloqué et vous pourrez créer un nouveau mot de passe. Des instructions à l'écran vous indiqueront la marche à suivre. Cliquez sur **Envoyer** lorsque vous avez terminé.

### Définir un nouveau mot de passe

Your user profile is now unlocked

1. 2. New password

Please choose a password between 8 and 30 characters containing at least one letter and one number.  
We recommend it has at least one special character (such as # \$ % &).

New password

Confirm new password

Cancel Continue

Vous pouvez désormais vous connecter à HSBCnet avec vos nouvelles informations d'identification.

## 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.