

Foire aux questions (FAQ) à propos de BIB2Net

Contents

| | |
|--|---|
| 1. Contexte de la Migration..... | 3 |
| 1.1 Pourquoi dois-je passer d'Elys PC à HSBCnet ?..... | 3 |
| 1.2 Puis-je retarder ma migration d'Elys PC vers HSBCnet ?..... | 3 |
| 1.3 Je ne veux pas migrer et je souhaite déposer une réclamation. Que dois-je faire ?..... | 3 |
| 1.4 Je ne veux pas du tout utiliser les services bancaires par Internet. Quelle alternative prévoit HSBC dans ce cas ? | 3 |
| 1.5 J'ai déjà HSBCnet. Mes comptes peuvent-ils y être ajoutés ?..... | 3 |
| 1.6 Où puis-je trouver mes numéros de contrat Elys PC et HSBCnet ? | 4 |
| 1.7 Qui a reçu ma lettre de migration ?..... | 4 |
| 1.8 Puis-je obtenir une copie de la lettre de migration ? | 4 |
| 2. Tarification..... | 5 |
| 2.1 Vais-je payer plus cher pour HSBCnet que pour Elys PC ?..... | 5 |
| 2.2 Devrai-je payer plus cher pour HSBCnet à l'avenir ? | 5 |
| 3. Fonctionnalités | 5 |
| 3.1 Les fonctionnalités de HSBCnet seront-elles les mêmes que celles d'Elys PC ?..... | 5 |
| 3.2 Après la migration, comment mes nouveaux comptes bancaires seront-ils intégrés à mon profil HSBCnet ?..... | 5 |
| 3.3 Aurai-je toujours accès à Elys PC lorsque je passerai à HSBCnet ?..... | 5 |
| 3.4 Quand mon accès à Elys PC prendra-t-il fin ? | 5 |
| 3.5 Mes droits d'administrateur vont-ils changer ?..... | 5 |
| 3.6 Pourrai-je faire des ordres permanents sur HSBCnet ?..... | 6 |
| 3.7 Pendant combien de temps puis-je accéder à l'historique de mes relevés sur HSBCnet ?..... | 6 |
| 3.8 Quand les relevés seront-ils générés sur HSBCnet ? | 6 |
| 3.9 Comment accéder à mes e-relevés, e-rapports et e-factures sur HSBCnet ?..... | 6 |
| 3.10 Puis-je exporter mes soldes et mes écritures, et dans quels formats ?..... | 6 |
| 3.11 Puis-je passer d'administrateur unique à deux administrateurs sur Elys PC avant la migration ou seulement après ?..... | 7 |
| 3.12 Comment passer d'une configuration d'administration unique à une configuration à administration double sur HSBCnet ?..... | 7 |
| 3.13 Je suis le représentant légal du propriétaire de profil, mais je ne suis pas l'administrateur sur Elys PC. Comment puis-je trouver l'identité de l'administrateur actuel et des utilisateurs sur Elys PC ?..... | 7 |
| 3.14 Comment passer d'une configuration de contrôle de transaction unique à une configuration de contrôle de transaction double sur HSBCnet ?..... | 7 |
| 3.15 Quelles sont les procédures d'administration et de contrôle des transactions sur HSBCnet ?..... | 7 |
| 3.16 Comment créer un nouvel administrateur / utilisateur sur HSBCnet ?..... | 7 |
| 3.17 Les mandats bancaires actuels seront-ils transférés d'Elys PC à HSBCnet ? | 8 |
| 3.18 J'ai actuellement des filiales liées à mon Contrat Principal Elys PC. Seront-elles accessibles sur HSBCnet ?..... | 8 |
| 3.19 Quel est mon nouveau nom d'utilisateur sur HSBCnet ? | 8 |

| | | |
|------|--|----|
| 3.20 | Quand mon accès à Elys PC prendra-t-il fin ? | 8 |
| 3.21 | Qu'advientra-t-il de mes notification par courriel dans Elys PC (« Infomail ») pendant la migration ? | 8 |
| 4. | Paiements..... | 9 |
| 4.1 | Pourrai-je encore consulter l'historique de mes paiements sur HSBCnet ? | 9 |
| 4.2 | Qu'entend-on par contrôle des transactions ? | 9 |
| 4.3 | Qu'advientra-t-il de mes paramètres de contrôle des transactions lorsque je passerai à HSBCnet ?..... | 9 |
| 4.4 | Quelle est la limite de paiement de mon profil sur HSBCnet ? | 10 |
| 4.5 | Comment puis-je fixer ou modifier la limite de signature du compte ou la limite de paiement quotidien de l'utilisateur sur HSBCnet ? | 10 |
| 4.6 | Où vais-je trouver mes « listes navettes » d'Elys PC sur HSBCnet ? | 10 |
| 4.7 | Quelle est la différence entre un modèle général et un modèle sécurisé ? | 10 |
| 4.8 | Comment gérer les paiements de trésorerie et les bénéficiaires de trésorerie sur HSBCnet ? | 11 |
| 4.9 | Ma liste de bénéficiaires sera-t-elle migrée d'Elys PC et disponible dans HSBCnet ? Où puis-je les trouver? | 11 |
| 5. | Emission de Cautions/Garanties domestiques..... | 11 |
| 5.1 | Comment autoriser un utilisateur à créer une garantie via le module Commerce International (pour un administrateur) ? | 11 |
| 5.2 | Comment puis-je accéder au portail des guides utilisateurs du commerce International pour émettre une garantie ? | 11 |
| 5.3 | Comment puis-je créer une demande de garantie ? | 12 |
| 5.4 | Comment puis-je modifier une garantie émise ? | 12 |
| 5.5 | Comment puis-je visualiser mes transactions ? | 12 |
| 6. | Formation et l'assistance | 12 |
| 6.1 | À qui puis-je m'adresser pour obtenir de l'aide ? | 12 |
| 6.2 | Puis-je utiliser les mêmes coordonnées pour le centre d'assistance Elys PC que celles que j'ai aujourd'hui ? | 12 |
| 6.3 | Y a-t-il des webinaires en ligne et comment puis-je m'y inscrire ? | 13 |
| 6.4 | La formation en ligne est-elle en français et en anglais ? | 13 |
| 6.5 | J'ai une réclamation sur la migration HSBCnet. Qui dois-je contacter ? | 13 |
| 6.6 | Comment puis-je accéder à HSBCnet en utilisant l'application mobile HSBCnet ? | 13 |
| 6.7 | Puis-je télécharger une application HSBCnet sur mon téléphone portable personnel ? | 13 |
| 6.8 | Quel est le plan de formation HSBCnet qui me permettra d'utiliser HSBCnet efficacement ? | 13 |
| 6.9 | Est-il possible de suivre une formation complémentaire ? | 14 |
| 6.10 | Où puis-je obtenir une assistance en ligne ? | 14 |
| 6.11 | Que dois-je faire si j'oublie mon mot de passe ? | 14 |
| 6.12 | Que se passe-t-il si je ne peux pas accéder à HSBCnet ? | 14 |
| 6.13 | Je n'ai pas reçu d'e-mail pour activer mon profil HSBCnet et me connecter à HSBCnet. Que puis-je faire ? | 14 |
| 6.14 | Si je demande un virement bancaire ou électronique sur Elys PC mais qu'il n'est pas validé avant qu'Elys PC ne devienne en lecture seule, comment ce virement sera-t-il traité ? | 14 |
| 7. | Juridique..... | 15 |

| | |
|---|----|
| 7.1 Je suis préoccupé par la fraude et le hameçonnage sur les services bancaires en ligne. Que puis-je faire ? | 15 |
| 7.2 Je ne m'attends pas à utiliser toutes les fonctionnalités énoncées dans l'ECLA. Peut-on les modifier ?.. | 15 |
| 7.3 Quelles sont les informations susceptibles d'être communiquées à des tiers par HSBC ? | 15 |
| 7.4 Que se passe-t-il si le profil HSBCnet est transféré d'un propriétaire de profil à un autre ? | 15 |
| 7.5 Quelle est la banque de profil et quel est le droit applicable ? | 15 |
| 7.6 Je suis le représentant légal du titulaire du compte. Comment puis-je savoir qui est le propriétaire du profil et/ou quelles sont les coordonnées de l'administrateur ? | 15 |

1. Contexte de la Migration

1.1 Pourquoi dois-je passer d'Elys PC à HSBCnet ?

HSBCnet est depuis de nombreuses années la plateforme phare des services bancaires en ligne de HSBC. Elle offre une large gamme d'outils et de fonctionnalités pour faciliter votre expérience bancaire avec nous. Conformément à l'objectif de la HSBC d'améliorer continuellement votre expérience bancaire, tous les clients d'Elys PC migreront vers HSBCnet. Elys PC sera supprimé après 2024.

1.2 Puis-je retarder ma migration d'Elys PC vers HSBCnet ?

Malheureusement, vous ne pourrez pas retarder la migration vers HSBCnet. Cependant, nous sommes là pour vous aider. Notre équipe de contact clientèle HSBCnet est à votre disposition pour toute question concernant la migration ou l'utilisation de HSBCnet. Veuillez contacter HSBC au 01 57 66 55 60 ou par e-mail à support_hsbnet_france@hsbc.com pour toute question relative à la migration vers HSBCnet. Veuillez également consulter la question : Où puis-je obtenir de l'aide ? Veuillez noter que nous n'avons pas l'intention de repousser ou de modifier la date de migration vers HSBCnet, mais vous devez nous contacter dès que possible si vous avez des questions, afin que nous puissions vous fournir les informations dont vous avez besoin suffisamment tôt avant la date de migration.

1.3 Je ne veux pas migrer et je souhaite déposer une réclamation. Que dois-je faire ?

Si vous avez une réclamation à formuler concernant la migration vers HSBCnet, veuillez nous contacter par e-mail à reclamations_migrationhsbnet@hsbc.com. Veuillez vous référer à votre lettre de migration pour plus de détails sur la manière dont les réclamations sont traitées.

1.4 Je ne veux pas du tout utiliser les services bancaires par Internet. Quelle alternative prévoit HSBC dans ce cas ?

Malheureusement, nous ne prévoyons pas pour l'instant d'offrir une alternative aux clients qui n'utilisent pas les services bancaires en ligne. Cela dit, nous vous encourageons à utiliser HSBCnet. HSBCnet est depuis de nombreuses années la plateforme phare des services bancaires en ligne de HSBC. Elle offre une large gamme d'outils et de fonctionnalités pour faciliter votre expérience bancaire avec nous.

1.5 J'ai déjà HSBCnet. Mes comptes peuvent-ils y être ajoutés ?

Si votre(vos) compte(s) est(sont) déjà accessible(s) via un profil HSBCnet existant, et que vous préférez une migration vers ce profil HSBCnet, veuillez nous contacter à support_hsbcnet_france@hsbc.com et indiquer vos numéros de contrat Elys PC et HSBCnet. Pour savoir où trouver cette information, veuillez vous reporter à la question 1.6.

1.6 Où puis-je trouver mes numéros de contrat Elys PC et HSBCnet ?

- Numéro de contrat/profil Elys PC : Connectez-vous à Elys PC et vous verrez en haut à gauche de votre écran la mention « Contrat » avec votre numéro de contrat Elys PC (aussi appelé numéro de profil Elys PC).
- Numéro de profil HSBCnet/Identifiant Client : Connectez-vous à HSBCnet, puis en haut à droite de votre écran cliquez sur votre nom d'utilisateur pour faire apparaître une liste déroulante. Sélectionnez « Informations principales » et vous verrez apparaître votre identifiant client dans la partie droite de l'écran « Informations sur l'entreprise ».

1.7 Qui a reçu ma lettre de migration ?

Nous avons adressé votre lettre de migration par courrier au représentant légal de votre entreprise. Si vous n'êtes pas sûr de qui il s'agit, merci de contacter notre équipe support à l'adresse support_hsbcnet_france@hsbc.com en leur indiquant votre numéro de contrat Elys PC. Pour savoir où trouver votre numéro de contrat Elys PC, veuillez-vous référer à la [question 1.6](#).

1.8 Puis-je obtenir une copie de la lettre de migration ?

Pour obtenir une copie de votre lettre de migration, merci de contacter notre équipe support à l'adresse support_hsbcnet_france@hsbc.com en leur indiquant votre numéro de contrat Elys PC. Pour savoir où trouver votre numéro de contrat Elys PC, veuillez-vous référer à la [question 1.6](#).

1.9 Que puis-je faire pour préparer la migration?

Afin que chaque utilisateur puisse avoir accès à HSBCnet à l'issue de la migration, il vous appartient de bien vouloir :

- Demander à l'administrateur et à tous les utilisateurs d'Elys PC de vérifier et de mettre à jour leurs coordonnées (numéro de téléphone mobile, professionnel ou à défaut personnel, et adresse e-mail professionnelle) dans Elys PC. Ces éléments sont nécessaires pour l'authentification mobile HSBCnet. Pour ce faire, une fois connecté à Elys PC, chaque utilisateur devra cliquer sur « Services pratiques » dans le menu de gauche, puis sur « Changement des informations de contact (e-mail, numéro de téléphone) ».
- Si votre(vos) compte(s) est(sont) déjà accessible(s) via un profil HSBCnet existant, et que vous préférez une migration vers ce profil HSBCnet, veuillez nous contacter à support_hsbcnet_france@hsbc.com et indiquer vos numéros de contrat Elys PC et HSBCnet. Pour savoir où trouver cette information, veuillez-vous reporter à la [question 1.6](#).

La liste des tâches que vous devez accomplir est également disponible sur le site de la migration www.hsbcnet.com/migrationhsbcnet-fr aux fins de vous préparer au mieux à la migration vers HSBCnet.

2. Tarification

2.1 Vais-je payer plus cher pour HSBCnet que pour Elys PC ?

Votre tarification pour l'utilisation de HSBCnet sera la même que celle pour Elys PC.

2.2 Devrai-je payer plus cher pour HSBCnet à l'avenir ?

HSBC revoit régulièrement la tarification de ses produits et services. Au moment de la migration, il n'est pas prévu d'augmenter le prix de HSBCnet. Toutefois, la tarification fait l'objet de révisions régulières et permanentes en fonction de nos activités et des besoins de nos clients.

3. Fonctionnalités

3.1 Les fonctionnalités de HSBCnet seront-elles les mêmes que celles d'Elys PC ?

Vous disposerez toujours des mêmes fonctionnalités de base sur HSBCnet que celles dont vous disposez actuellement sur Elys PC. De plus, HSBCnet donne accès à une gamme de produits et de services plus large qu'Elys PC. Par exemple, les clients peuvent générer des paiements instantanés, HSBCnet donne accès aux comptes HSBC dans d'autres pays que la France, et vous pouvez personnaliser et créer des rapports, des pistes d'audit et des alertes. Sur HSBCnet, les administrateurs peuvent créer, modifier et supprimer de manière autonome d'autres utilisateurs et administrateurs. Ce service comprend des limites d'utilisateurs et des groupes de signatures entièrement personnalisables et toute modification est immédiatement effective. En outre, l'administrateur peut activer une liste de services (tels que les paiements SEPA, les paiements prioritaires, etc.) aux utilisateurs du profil. En ce qui concerne les différences dans les droits des administrateurs, veuillez vous référer à la [question 3.5](#).

3.2 Après la migration, comment mes nouveaux comptes bancaires seront-ils intégrés à mon profil HSBCnet ?

Vos comptes nouvellement créés seront automatiquement enregistrés sur HSBCnet. L'administrateur pourra alors donner des droits aux utilisateurs sur ces nouveaux comptes.

3.3 Aurai-je toujours accès à Elys PC lorsque je passerai à HSBCnet ?

Vous pourrez utiliser à la fois Elys PC et HSBCnet pour accéder à vos comptes pendant une période temporaire suivant la date de migration. Après cette période temporaire, vous ne pourrez accéder à vos comptes que sur HSBCnet, et Elys PC restera disponible en mode consultation pendant une nouvelle période temporaire, avec la possibilité de télécharger des relevés de compte. Veuillez consulter votre lettre de migration pour confirmer les dates précises et pour confirmer quand votre accès à Elys PC prendra fin.

3.4 Quand mon accès à Elys PC prendra-t-il fin ?

Veuillez consulter votre lettre de migration pour confirmer la date précise à laquelle votre accès à Elys PC prendra fin.

3.5 Mes droits d'administrateur vont-ils changer ?

Vous disposez actuellement d'une gestion avec administration simple sur Elys PC et serez donc migré vers HSBCnet sur la même configuration. Toutefois, nous vous recommandons vivement d'opter pour la mise en place d'une administration double sur HSBCnet. En outre, la migration affectera vos droits d'administrateur tels qu'ils sont actuellement disponibles sur Elys PC. Les administrateurs peuvent créer, modifier et supprimer de manière autonome d'autres utilisateurs et administrateurs. Ce service comprend des limites d'utilisateurs et des groupes de signatures entièrement personnalisables et toute modification effective immédiatement. Pour plus d'informations sur la manière de changer d'administrateur ou d'utilisateur, veuillez vous référer à la [question 3.16](#).

3.6 Pourrai-je faire des ordres permanents sur HSBCnet ?

Oui, s'il s'agit d'un paiement prioritaire (virement international) ou d'un virement de compte à compte. Pour effectuer un ordre permanent, veuillez vous rendre sur « Menu » > « Paiements et virements » > « Créer un paiement ou un virement de compte à compte », sélectionnez le type de paiement souhaité, puis sélectionnez « À intervalles réguliers » pour mettre en place l'ordre permanent.

3.7 Pendant combien de temps puis-je accéder à l'historique de mes relevés sur HSBCnet ?

Vous pourrez utiliser à la fois Elys PC et HSBCnet pour accéder à vos comptes pendant une période temporaire suivant la date de migration spécifiée dans votre lettre de migration (ces dates seront rappelées dans une bannière sur Elys PC et vous recevrez des e-mails de HSBC Entreprises qui incluent également les dates de migration). Après cette date, vous ne pourrez accéder à vos comptes que sur HSBCnet. Elys PC restera disponible en lecture seule, avec la possibilité de télécharger des relevés de compte pendant trois mois supplémentaires. Veuillez vous référer à votre lettre de migration pour plus de détails.

3.8 Quand les relevés seront-ils générés sur HSBCnet ?

Les relevés seront générés sur HSBCnet à partir du mois suivant votre migration vers HSBCnet. Vous recevrez désormais des relevés de compte mensuels réguliers et vous conserverez l'accès aux relevés des 25 derniers mois une fois que vous aurez migré vers HSBCnet. Nous vous recommandons de sauvegarder les relevés antérieurs à cette date car ils ne seront pas disponibles sur HSBCnet.

3.9 Comment accéder à mes e-relevés, e-rapports et e-factures sur HSBCnet ?

Pour accéder à vos e-relevés, e-rapports et e-factures, une fois connecté à HSBCnet, veuillez cliquer sur le compte souhaité sur votre page « Informations sur le compte » et sélectionnez l'un des onglets « Relevés », « Conseils » ou « Factures ». Si vous disposez d'une interface simplifiée (c'est-à-dire si vous êtes un client BBX), vos relevés peuvent également être consultés sur votre page de connexion. Cette procédure vous donnera accès à vos relevés des 25 derniers mois et aux relevés créés après la migration vers HSBCnet.

3.10 Puis-je exporter mes soldes et mes écritures, et dans quels formats ?

Oui, sur HSBCnet, vous pouvez exporter vos soldes et vos écritures aux formats PDF et Excel. Veuillez sélectionner « Menu » > « Comptes » > « Information sur les comptes », puis sélectionnez le compte concerné. En haut à droite de l'écran, sélectionnez « Exporter » et indiquez quel type de téléchargement vous souhaitez effectuer et dans quel format. Vous pouvez également télécharger et personnaliser vos rapports dans plusieurs formats, notamment XML, Swift, etc. Veuillez sélectionner « Menu » > « Comptes » > « Téléchargement rapports et fichiers ». Un guide est également disponible sur la manière de procéder.

Veillez sélectionner « Menu » > « Libre-service et assistance » > « Assistance et observations » > « Guides de l'utilisateur » > « Rapports » > « Transferts de fichiers ».

3.11 Puis-je passer d'administrateur unique à deux administrateurs sur Elys PC avant la migration ou seulement après ?

Vous disposez actuellement d'un contrôle d'administration simple sur Elys PC et serez donc migré vers HSBCnet sur la même configuration. Contrairement à HSBCnet, Elys PC n'offre pas de configuration en administration double. Nous vous recommandons vivement d'opter pour une configuration à administration double sur HSBCnet.

3.12 Comment passer d'une configuration d'administration unique à une configuration à administration double sur HSBCnet ?

Veillez nous contacter (consultez la [question 5.1](#) pour les coordonnées) si vous souhaitez passer d'une configuration d'administration unique à une configuration à administration double sur HSBCnet.

3.13 Je suis le représentant légal du propriétaire de profil, mais je ne suis pas l'administrateur sur Elys PC. Comment puis-je trouver l'identité de l'administrateur actuel et des utilisateurs sur Elys PC ?

Si vous souhaitez connaître l'identité de l'administrateur et des utilisateurs de votre profil Elys PC, veuillez nous contacter (consultez la [question 5.1](#) pour les coordonnées).

3.14 Comment passer d'une configuration de contrôle de transaction unique à une configuration de contrôle de transaction double sur HSBCnet ?

Le contrôle double des transactions (DTC) requiert qu'une personne saisisse les instructions de paiement et qu'une autre personne les autorise. Le contrôle unique des transactions (STC) vous permet de désigner des personnes à la fois responsables de la saisie et de l'autorisation des instructions de paiement, sans que ces opérations ne requièrent l'intervention d'une autre personne.

Le contrôle des transactions peut se faire au niveau d'utilisateur et au niveau du profil :

- Niveau d'utilisateur : Si vous souhaitez passer à DTC au niveau d'utilisateur, cela peut être autorisé par l'administrateur système.
- Niveau du profil : Veuillez nous contacter (consultez la [question 5.1](#) pour les coordonnées) si vous désirez passer de STC à DTC au niveau du profil sur HSBCnet. Nous vous recommandons vivement d'opter pour la mise en place DTC sur HSBCnet.

3.15 Quelles sont les procédures d'administration et de contrôle des transactions sur HSBCnet ?

Pour plus d'informations sur la manière de changer d'administrateur ou d'utilisateur, veuillez vous référer à la [question 3.16](#).

3.16 Comment créer un nouvel administrateur / utilisateur sur HSBCnet ?

Sur HSBCnet, les administrateurs peuvent créer, modifier et supprimer de manière autonome d'autres utilisateurs et administrateurs. Ce service comprend des limites d'utilisateurs et des groupes de signatures

entièrement personnalisables et toute modification est immédiatement effective. En outre, l'administrateur peut activer une liste de services (tels que les paiements SEPA, les paiements prioritaires, etc.) aux utilisateurs du profil. Une fois que vous êtes connecté à HSBCnet, veuillez vous référer à la rubrique « Menu » > « Libre-service et assistance » > « Assistance et observations » > « Guides de l'utilisateur ». Veuillez sélectionner « Gestion des utilisateurs et des comptes » pour savoir comment créer un nouvel administrateur ou un nouvel utilisateur. Ceci sera également expliqué lors des webinaires. Nous vous recommandons fortement de participer à nos [webinaires HSBCnet](#) qui comportent un module dédié sur 1) Les premières étapes sur HSBCnet, 2) La gestion des utilisateurs et des comptes (pour les administrateurs) et 3) Les paiements et les transferts. Veuillez-vous référer à la [question 5.3](#) pour plus de détails sur les webinaires.

3.17 Les mandats bancaires actuels seront-ils transférés d'Elys PC à HSBCnet ?

Non. La migration a lieu à la suite de la conclusion d'un nouvel accord avec HSBC. En conséquence, les mandats ou autorisations mis en place pour que les propriétaires de profils gèrent les comptes d'autres sociétés dans le cadre d'Elys PC ne seront plus juridiquement valables. Pour gérer les comptes des titulaires de compte, HSBC a contacté les titulaires de compte afin de mettre en place une Lettre d'Autorisation des Canaux Electroniques (« ECLA »), qui est une autorisation permettant à HSBC d'accorder aux propriétaires de profil l'accès à la gestion des comptes des titulaires de compte.

3.18 J'ai actuellement des filiales liées à mon Contrat Principal Elys PC. Seront-elles accessibles sur HSBCnet ?

Oui. Ces filiales sont des titulaires de comptes sur Elys PC. Les titulaires de comptes sont liés par des mandats ou des autorisations mis en place pour que les propriétaires de profils gèrent les comptes des titulaires de comptes (tels que des filiales ou d'autres sociétés) sur Elys PC. Ces mandats ou autorisations seront migrés vers HSBCnet et seront désormais accessibles par les titulaires de profil sur HSBCnet. Pour gérer les comptes des titulaires de compte, HSBC a contacté les titulaires de compte afin de mettre en place une Lettre d'Autorisation des Canaux Electroniques (« ECLA »), qui est une autorisation permettant à HSBC d'accorder aux propriétaires de profil l'accès à la gestion des comptes des titulaires de compte. Veuillez également consulter la [question 3.17](#) pour plus de détails.

3.19 Quel est mon nouveau nom d'utilisateur sur HSBCnet ?

Les détails de votre identifiant HSBCnet vous seront envoyés par e-mail à votre attention à la Date de Migration. Veuillez s'il vous plait suivre les instructions relatives à l'application mobile HSBCnet lorsque vous vous connecterez pour la première fois, et pour la réinitialisation de vos informations d'identification.

3.20 Quand mon accès à Elys PC prendra-t-il fin ?

Veuillez-vous référer à la lettre de migration pour plus de détails sur la date à laquelle votre accès à Elys PC prendra fin.

3.21 Qu'advient-il de mes notification par courriel dans Elys PC (« Infomail ») pendant la migration ?

Vous ne recevrez plus de notifications par e-mail après la date de fermeture de votre contrat Elys PC. Si vous souhaitez maintenir ce service, veuillez le configurer directement dans HSBCnet. Une fois que vous êtes connecté à HSBCnet, veuillez vous référer à la rubrique « Menu » > « Libre-service et assistance » > «

Assistance et observations » > « Guides de l'utilisateur ». Veuillez sélectionner « Alertes client » afin de mettre en place les emails de notification dans HSBCnet.

4. Paiements

4.1 Pourrai-je encore consulter l'historique de mes paiements sur HSBCnet ?

L'historique de vos paiements ne sera pas transféré sur HSBCnet. Cependant, vous pourrez toujours vous connecter à Elys PC pour effectuer des transactions pendant une période temporaire suivant votre Date de Migration. En outre, vous pourrez toujours consulter l'historique de vos paiements en mode consultation sur Elys PC pendant une période de transition supplémentaire après la Date de Migration. Veuillez vous reporter à votre lettre de migration pour connaître les dates spécifiques. Veuillez également consulter la [question 3.7](#) pour savoir combien de temps vous pouvez accéder à l'historique des relevés dans Elys PC et HSBCnet.

4.2 Qu'entend-on par contrôle des transactions ?

Le double contrôle des transactions (DTC) exige qu'une personne saisisse les instructions de paiement et qu'une autre personne les autorise. Avec le contrôle des transactions unique (STC), vous pouvez désigner des personnes chargées de saisir et d'autoriser les instructions de paiement sans l'intervention d'une autre personne.

- Sur Elys PC : Vous disposez d'une configuration DTC ou STC par utilisateur et par type de paiement. Par exemple, un utilisateur peut avoir une configuration DTC pour les paiements SEPA et une configuration STC pour les paiements transfrontaliers (ou les paiements prioritaires dans HSBCnet).
- Sur HSBCnet : Votre profil HSBCnet sera configuré soit en DTC, soit en STC. Si le profil est configuré en STC, les administrateurs peuvent choisir de configurer les utilisateurs en STC ou DTC, y compris par type de paiement. Si le profil est configuré en DTC, tous les utilisateurs seront configurés sur DTC.

4.3 Qu'advient-il de mes paramètres de contrôle des transactions lorsque je passerai à HSBCnet ?

Le double contrôle des transactions (DTC) exige qu'une personne saisisse les instructions de paiement et qu'une autre personne les autorise. Avec le contrôle des transactions unique (STC), vous pouvez désigner des personnes chargées de saisir et d'autoriser les instructions de paiement sans l'intervention d'une autre personne. Votre profil Elys PC migrera vers le contrôle unique des transactions mais tous les utilisateurs actuellement soumis au contrôle double des transactions le resteront sur HSBCnet. La configuration DTC ou STC par utilisateur et par type de paiement sera maintenue lors de la migration.

- Si tous vos utilisateurs sont configurés en STC sur Elys PC : vous serez migré sur HSBCnet avec une configuration STC au niveau du profil et de l'utilisateur.
- Si tous vos utilisateurs sont configurés en DTC sur Elys PC : vous serez migré sur HSBCnet avec une configuration STC au niveau du profil et DTC de l'utilisateur.
- Si certains utilisateurs sont configurés en STC, et d'autres en DTC : vous serez migré sur HSBCnet avec une configuration STC au niveau du profil. Les paramètres de contrôle des transactions (STC/DTC) pour les utilisateurs resteront les mêmes.

4.4 Quelle est la limite de paiement de mon profil sur HSBCnet ?

Les limites de paiement se situent aux niveaux suivants :

- Limite du profil (également appelée « limite journalière de l'organisation ») : Votre profil Elys PC migrera vers le contrôle unique des transactions. Le double contrôle des transactions (DTC) exige qu'une personne saisisse les instructions de paiement et qu'une autre personne les autorise. Avec le contrôle des transactions unique (STC), vous pouvez désigner des personnes chargées de saisir et d'autoriser les instructions de paiement sans l'intervention d'une autre personne. STC réduit votre capacité de surveillance et de contrôle des transactions. Par conséquent, la limite d'autorisation de paiement actuellement en place sur votre profil Elys PC sera maintenue sur HSBCnet. Il s'agit d'une limite de transaction journalière agrégée pour tous les services disponibles, par exemple les transferts entre comptes disponibles sur votre profil HSBCnet, les virements SEPA et les paiements prioritaires qui peut être effectué manuellement ou en téléchargeant un fichier de paiement. Cette limite ne peut pas être modifiée par l'administrateur.
- Limite de signature du compte : Les limites de signature du compte permettent la création de groupes d'utilisateurs distincts pouvant autoriser un paiement. Ces limites peuvent être fixées par l'administrateur.
- Limite quotidienne de l'utilisateur : Les limites quotidiennes de l'utilisateur sont les limites quotidiennes fixées par l'administrateur pour chaque utilisateur avec une limite spécifique par type de paiement. Vos limites de paiement utilisateur actuellement en place dans Elys PC seront migrées vers HSBCnet.

Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la rubrique « Menu » > « Libre-service et assistance » > « Assistance et observations » > « Guides de l'utilisateur » > « Gestion des utilisateurs et des comptes » > « Limites de transactions et approbateurs » sur HSBCnet.

4.5 Comment puis-je fixer ou modifier la limite de signature du compte ou la limite de paiement quotidien de l'utilisateur sur HSBCnet ?

Les limites de paiement peuvent être fixées ou modifiées par l'administrateur. Après vous être connecté à HSBCnet, veuillez vous référer à la rubrique « Menu » -> « Libre-service et assistance » -> « Guides de l'utilisateur » -> « Gestion des utilisateurs et des comptes » -> « Limites de transactions et approbateurs » pour plus de détails.

4.6 Où vais-je trouver mes « listes navettes » d'Elys PC sur HSBCnet ?

Vos listes navettes seront transférées sur HSBCnet en tant que « Modèles de paiement » généraux. Sur HSBCnet, vous pouvez les trouver dans « Menu » -> « Paiements et virements » -> « Synthèse des modèles ».

4.7 Quelle est la différence entre un modèle général et un modèle sécurisé ?

- Modèles généraux : Les modèles généraux enregistrent les détails du paiement pour une utilisation ultérieure. Vous pouvez modifier la plupart des détails lorsque vous effectuez un paiement. Les modèles généraux ne doivent pas être autorisés avant d'être utilisés pour effectuer un paiement. C'est l'équivalent des « listes navettes » dans Elys PC.

- Modèles sécurisés : sont des formulaires sécurisés qui doivent être créés et autorisés avant de pouvoir être utilisés pour effectuer un paiement. Les données de paiement enregistrées sont protégées et ne peuvent pas être modifiées en effectuant un paiement à partir d'un modèle sécurisé. Il n'y a pas d'équivalent des modèles sécurisés dans Elys PC car il s'agit d'une fonctionnalité supplémentaire de HSBCnet.

4.8 Comment gérer les paiements de trésorerie et les bénéficiaires de trésorerie sur HSBCnet ?

- Si votre paiement de trésorerie est effectué entre deux comptes qui font partie de votre profil HSBCnet, vous devez créer un « virement de compte à compte ». Pour ce faire, vous devez sélectionner « Menu » « Paiements et virements » « Créer un paiement ou un virement de compte à compte » « virement de compte à compte ». Ainsi, vous pouvez sélectionner le compte bénéficiaire au sein de votre profil HSBCnet, et la mention INTC sera automatiquement ajoutée au paiement.
- Si le paiement de trésorerie est destiné à une banque autre qu'HSBC, vous devez créer un « Paiement unique - Paiement prioritaire ». Pour ce faire, vous devez sélectionner « Menu » « Paiements et virements » « Créer un paiement ou un virement de compte à compte » « Paiement unique - Paiement prioritaire ». Sous « Code d'instruction » (section informations supplémentaires), vous devez sélectionner « /INTC/ » dans la liste déroulante, car la mention INTC est requise pour traiter le virement comme un virement de trésorerie. Les bénéficiaires de virements de trésorerie doivent être enregistrés en tant que bénéficiaires standards. Pour ce faire, rendez-vous sur « Menu » « Paiements et virements » « Bénéficiaires ».

4.9 Ma liste de bénéficiaires sera-t-elle migrée d'Elys PC et disponible dans HSBCnet ? Où puis-je les trouver?

Oui, votre liste de bénéficiaires sera migrée sur HSBCnet. Cependant, il n'y a pas de notion de bénéficiaires de trésorerie dans HSBCnet. Vos bénéficiaires de trésorerie apparaîtront comme des bénéficiaires standard dans HSBCnet. Pour plus d'informations sur la gestion des paiements de trésorerie et des bénéficiaires, veuillez vous référer à la question : Comment gérer les paiements de trésorerie et les bénéficiaires de trésorerie dans HSBCnet ?

5. Emission de Cautions/Garanties domestiques

5.1 Comment autoriser un utilisateur à créer une garantie via le module Commerce International (pour un administrateur) ?

En tant qu'administrateur système, vous pouvez modifier les autorisations/droits d'un utilisateur existant dans le sous-menu Gestion des utilisateurs et des comptes du menu principal.

Un fois dans le module de Gestion des utilisateurs, sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les droits, afficher ses autorisations et développez le lien Solutions Commerciales dans le volet de gauche de l'onglet « Droits ». Choisissez les Services « Demande de garantie, annulation mise en jeu » et procédez aux modifications souhaitées en cliquant sur « Modifier les autorisations ». Répétez la même opération en choisissant le service « Modèles et listes pour les garanties ».

Référez-vous au guide utilisateur en ligne sur HSBCnet pour un pas-à-pas détaillé.

5.2 Comment puis-je accéder au portail des guides utilisateurs du commerce International pour émettre une garantie ?

Une fois que vous êtes connecté à HSBCnet, sélectionnez « ? » en haut de la page, ou le lien « Besoin d'aide » sur le côté droit de n'importe quel écran HSBCnet et choisissez « Guides d'utilisation ». Vous pouvez également trouver un lien vers les guides d'utilisation dans la rubrique « Libre-service et assistance » du menu principal, dans « Assistance et observations ». Choisissez le sujet « Commerce International et financement des créances » puis « Solutions commerciales ». Vous y trouverez notamment les guides « Comment créer une demande de garantie » et « Comment modifier une garantie émise »

5.3 Comment puis-je créer une demande de garantie ?

Le lien « créer une garantie » ou « create a guarantee application » est disponible dans le sous-menu Commerce international du menu principal. Après avoir défini l'emplacement et le compte des demandes de garantie actuelles et futures, vous aurez plusieurs sections à remplir dans votre formulaire de demande : Parties – détails sur la garantie – Informations relatives au contrat – Texte de garantie - Instructions destinées à la banque. Chacune de ces sections doit être à l'état Terminé avant de soumettre le formulaire complété.

Référez-vous au guide utilisateur en ligne sur HSBCnet pour un pas-à-pas détaillé.

5.4 Comment puis-je modifier une garantie émise ?

Dans le module Commerce International du menu principal, cliquez sur le lien des « Transactions en cours ». Dans l'onglet des garanties, vous trouverez un résumé de toutes les garanties soumises, émises et modifiées. Sélectionnez la garantie émise que vous souhaitez modifier et cliquez sur le bouton de modification en bas à droite. Référez-vous au guide utilisateur en ligne sur HSBCnet pour un pas-à-pas détaillé.

5.5 Comment puis-je visualiser mes transactions ?

Vous pouvez visualiser un résumé global de vos transactions, actions et notifications de manière interactive grâce à une série de widgets semblables à des mini rapports indépendants. Par exemple, les widgets « alerte de date d'échéance » et « avertissement de date d'expiration » vous aident à suivre vos transactions, les widgets « analyse des transactions en cours » vous aident à analyser vos transactions en direct et le widget « mes actions » donne une visibilité immédiate sur les tâches qui nécessitent une action de votre part.

Le Tableau de bord des transactions et les widgets qu'il contient sont entièrement personnalisables pour répondre aux besoins de votre entreprise.

6. Formation et l'assistance

6.1 À qui puis-je m'adresser pour obtenir de l'aide ?

Veillez contacter HSBC au 01 57 66 55 60 (numéro international 00 33 1 57 66 55 60) ou par e-mail à support_hsbcnet_france@hsbc.com pour toute question relative à la migration vers HSBCnet (support en français et en anglais disponible). Nos équipes sont disponibles du lundi au vendredi de 8h à 18h (heure de Paris). Les appels pourront être enregistrés afin d'assurer un suivi de la qualité de nos services, et pour des raisons de sécurité. Des frais peuvent s'appliquer selon l'endroit duquel vous nous appelez (prix d'un appel local). Pour plus d'informations, veuillez contacter votre opérateur.

6.2 Puis-je utiliser les mêmes coordonnées pour le centre d'assistance Elys PC que celles que j'ai aujourd'hui ?

Veillez contacter le service d'assistance HSBCnet au 01 57 66 55 60 (numéro international 00 33 1 57 66 55 60) ou par e-mail à support_hsbcnet_france@hsbc.com pour toute question relative à la migration vers HSBCnet (support en français et en anglais disponible). Ces coordonnées peuvent être différentes de celle que vous utilisez aujourd'hui.

6.3 Y a-t-il des webinaires en ligne et comment puis-je m'y inscrire ?

Vous pourrez vous inscrire aux webinaires sur HSBCnet par le biais du site de migration d'Elys PC vers HSBCnet sur www.hsbcnet.com/migrationhsbcnet-fr/all-guidance. Les webinaires sont spécifiques et couvrent, par exemple, la configuration des utilisateurs, les droits et les paiements. Des webinaires seront organisés plusieurs fois par semaine, en français et en anglais, afin d'offrir des conseils supplémentaires et de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

6.4 La formation en ligne est-elle en français et en anglais ?

Des webinaires seront organisés plusieurs fois par semaine, en français et en anglais, afin d'offrir des conseils supplémentaires et de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

6.5 J'ai une réclamation sur la migration HSBCnet. Qui dois-je contacter ?

Si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, veuillez nous adresser un email à l'adresse reclamations.migrationhsbcnet@hsbc.com.

6.6 Comment puis-je accéder à HSBCnet en utilisant l'application mobile HSBCnet ?

Vous accéderez à HSBCnet au moyen de l'application mobile HSBCnet. Veuillez noter que cela diffère de votre accès à Elys PC, pour lequel des dispositifs de sécurité physique ont été fournis (le Digipass). L'application mobile HSBCnet est une application en ligne téléchargée sur votre appareil mobile professionnel ou à défaut personnel. Cette application permettra de générer une signature numérique pour notamment : (a) accéder aux services HSBCnet via nos applications bancaires en ligne ; et (b) initier et valider des transactions via HSBCnet. Vous recevrez par e-mail des instructions sur la manière d'utiliser l'application mobile HSBCnet et pour activer votre profil HSBCnet à l'approche de la date de migration. D'autres instructions sur l'utilisation de votre appareil mobile pour accéder à HSBCnet sont disponibles sur www.hsbcnet.com/hsbcnet-getting-started/logging-on-to-hsbcnet. Veuillez vous référer à la section « Appareil mobile ».

6.7 Puis-je télécharger une application HSBCnet sur mon téléphone portable personnel ?

Oui, mais conformément aux règles et politiques internes de votre entreprise. Vous pouvez utiliser le code QR ci-dessous pour télécharger l'application HSBCnet.



6.8 Quel est le plan de formation HSBCnet qui me permettra d'utiliser HSBCnet efficacement ?

Les éléments suivants sont inclus dans notre support de formation pour vous aider pendant cette migration.

- **FAQ** : FAQ étendue couvrant les sujets clés liés à la migration.
- **Webinaires** : Vous pourrez vous inscrire aux webinaires sur HSBCnet par le biais du site de migration d'Elys PC vers HSBCnet sur www.hsbcnet.com/migrationhsbcnet-fr. Veuillez vous référer à la [question 5.3](#) pour plus de détails sur les webinaires.
- **Guides** : Une fois que vous êtes connecté à HSBCnet, des guides rapides et du matériel de formation sont disponibles, couvrant toutes les fonctionnalités clés existantes. Ce guide est disponible en français et en anglais. Une fois connecté à HSBCnet, rendez-vous sur « Menu » « Libre-service et assistance » « Assistance et observations » « Guides de l'utilisateur ».
- **Assistance** : Notre équipe d'assistance expérimentée est également à votre disposition pour vous aider tout au long de la migration, notamment en ce qui concerne les fonctionnalités de HSBCnet et le programme de migration.

6.9 Est-il possible de suivre une formation complémentaire ?

Oui, nous proposons des webinaires consacrés à des sujets spécifiques. Veuillez vous référer à la [question 5.3](#) pour savoir comment s'inscrire aux webinaires. Si vous avez encore des questions après avoir consulté la FAQ, participé aux webinaires, lu les guides rapides HSBCnet et le matériel de formation, n'hésitez pas à nous contacter pour nous faire part de vos interrogations. Veuillez contacter HSBC au 01 57 66 55 60 (numéro international 00 33 1 57 66 55 60) ou par e-mail à support_hsbcnet_france@hsbc.com pour toute question relative à la migration vers HSBCnet (support en français et en anglais disponible).

6.10 Où puis-je obtenir une assistance en ligne ?

Veuillez consulter la page « Démarrer » de HSBCnet sur <https://www.hsbcnet.com/hsbcnet-getting-started> pour obtenir de l'aide ou poser des questions.

6.11 Que dois-je faire si j'oublie mon mot de passe ?

Sur la page de connexion HSBCnet, veuillez sélectionner « Mot de passe oublié ? » et suivre les instructions.

6.12 Que se passe-t-il si je ne peux pas accéder à HSBCnet ?

Veuillez suivre les instructions disponibles sur <https://www.hsbcnet.com/troubleshooting> si vous ne pouvez pas accéder à HSBCnet.

6.13 Je n'ai pas reçu d'e-mail pour activer mon profil HSBCnet et me connecter à HSBCnet. Que puis-je faire ?

Veuillez contacter l'équipe d'assistance au 01 57 66 55 60 (numéro international 00 33 1 57 66 55 60), ou par e-mail à support_hsbcnet_france@hsbc.com.

6.14 Si je demande un virement bancaire ou électronique sur Elys PC mais qu'il n'est pas validé avant qu'Elys PC ne devienne en lecture seule, comment ce virement sera-t-il traité ?

Tout paiement créé dans Elys PC sera traité et les résultats du traitement seront disponibles sous forme d'écrans Elys PC si les clients ont accès à Elys PC, même en mode lecture seule. Elys PC et HSBCnet travailleront en partenariat pour le traitement des paiements.

7. Juridique

7.1 Je suis préoccupé par la fraude et le hameçonnage sur les services bancaires en ligne. Que puis-je faire ?

Des informations sur la fraude en ligne et des conseils de sécurité sont disponibles sur <https://www.hsbc.fr/en-fr/securite/proteger-vos-informations/fraude-internet-banque-distance/>. Soyez prudent et restez vigilant en examinant attentivement les adresses emails des émetteurs des courriers électroniques que vous recevez pour détecter d'éventuelles fautes d'orthographe et de grammaire, évitez de cliquer sur des liens ou d'ouvrir des pièces jointes non sollicités, ne téléchargez jamais de logiciels d'accès à distance. Nous ne vous demanderons jamais vos codes de vérification/sécurité, ou vos identifiants bancaires en ligne, conservez-les en sécurité, ils sont strictement réservés à votre usage.

7.2 Je ne m'attends pas à utiliser toutes les fonctionnalités énoncées dans l'ECLA. Peut-on les modifier ?

La Migration résulte en la conclusion d'un nouveau contrat avec HSBC. En conséquence, tous les mandats ou autorisations mis en place pour permettre le Propriétaire du Profil d'administrer les comptes d'autres sociétés dans le cadre d'Elys PC, ne seront plus juridiquement valides. HSBC a contacté les Titulaires de Compte(s) afin qu'une Lettre d'Autorisation d'Accès aux Comptes (« **ECLA** ») soit mise en place pour régir les opérations du Propriétaire du Profil sur lesdits comptes. Malheureusement, ce qui est énoncé dans l'ECLA ne peut être modifier. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur l'ECLA (consultez la [question 5.1](#) pour les coordonnées).

7.3 Quelles sont les informations susceptibles d'être communiquées à des tiers par HSBC ?

À la demande du titulaire du profil, HSBC peut envoyer des informations sur les titulaires de comptes à des tiers désignés par le titulaire du profil (par ex. fournisseurs de logiciels de comptabilité, juristes, auditeurs, etc.)

7.4 Que se passe-t-il si le profil HSBCnet est transféré d'un propriétaire de profil à un autre ?

En cas de transfert, l'ECLA continuera à s'appliquer en tant qu'accord exécutoire. Aucune nouvelle ECLA ne devrait être émise par le titulaire du compte.

7.5 Quelle est la banque de profil et quel est le droit applicable ?

HBCE France est la banque de profil pour la migration vers HSBCnet, et la loi française est applicable.

7.6 Je suis le représentant légal du titulaire du compte. Comment puis-je savoir qui est le propriétaire du profil et/ou quelles sont les coordonnées de l'administrateur ?

Pour connaître l'identité de l'administrateur et des utilisateurs de votre profil Elys PC, veuillez contacter votre chargé de clientèle.