



Connectivity

3SKey

## Guide de dépannage

Ce document propose des solutions aux problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous installez ou utilisez 3SKey.

06 mars 2015

# Table des matières

<b>Préambule</b> .....	3
<b>1 Résolution de problèmes lors de l'installation</b> .....	4
1.1 Dernière version du logiciel d'installation .....	4
1.2 Installer le certificat AC SWIFT .....	4
1.3 Résultats des tests de configuration du système .....	5
1.4 Menu SWIFT Token Client manquant .....	11
1.5 Logiciels tiers incompatibles .....	11
<b>2 Résolution de problèmes lors de la connexion</b> .....	12
2.1 Je ne peux pas me connecter .....	12
2.2 Je ne vois pas le certificat de mon token lorsque je me connecte à l'application de trésorerie, signe mes fichiers ou me connecte au portail 3SKey .....	12
2.3 Certificat de sécurité du site Web .....	15
2.4 Je n'arrive pas à sélectionner le token sur l'écran de connexion ou le champ du mot de passe est grisé .....	16
2.5 Je vois plusieurs certificats .....	17
2.6 Java.lang.NullPointerException .....	17
2.7 01253: Échec de la vérification de la signature. Veuillez utiliser un token valide. ....	18
2.8 Token et/ou mot de passe incorrect .....	18
2.9 04221: Le certificat sur le token à réinitialiser se trouve en période de renouvellement. ....	20
2.10 La page Web ne peut pas s'afficher (Windows 7 et 8) .....	21
2.11 Java a découvert des composants d'application qui pourraient présenter un risque de sécurité .....	21
2.12 Échec de la connexion .....	23
<b>3 Résolution de problèmes lors de l'utilisation du portail 3SKey</b> .....	26
3.1 Règles en matière de mot de passe .....	26
3.2 Mot de passe sur les tokens NG-Flash .....	26
3.3 Messages d'erreur relatifs aux mots de passe .....	27
3.4 Votre session sur le portail 3SKey se termine lorsque vous autorisez une fenêtre contextuelle .....	30
3.5 Impossible de télécharger le code de sécurité en utilisant Internet Explorer 9 ou une version supérieure .....	31
3.6 Je dois utiliser mon token sur un port USB qui est protégé en écriture .....	32
3.7 Affichage incorrect du token verrouillé durant la réinitialisation .....	33
3.8 Pourquoi ne puis-je pas réinitialiser un token? .....	33
<b>4 Assistance 3SKey</b> .....	35
<b>Mentions légales</b> .....	38

# Préambule

## Objet de ce document

Ce guide propose une section de dépannage qui explique comment résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer lors de l'installation ou de l'utilisation du portail 3SKey.

## Public

Ce document s'adresse au public suivant:

- Administrateurs de 3SKey
- Utilisateurs de 3SKey

## Modifications importantes

Le tableau suivant répertorie les changements apportés à la version de mars 2014 du [Guide de dépannage 3SKey](#), mais ne comprend pas les modifications générales et mises à jour mineures qui ont été apportées.

Nouvelles informations	Emplacement
Ajout d'une nouvelle section relative au logiciel SafeNet Client (SAC).	"Affichage incorrect du token verrouillé durant la réinitialisation", page 33
Ajout des paramètres de sécurité pour Internet Explorer et Java.	Pour obtenir une liste complète des paramètres TLS et SSL, reportez-vous à la section "Résultats des tests de configuration du système", page 5 > <b>Configurer les paramètres de Java et du navigateur.</b>

## Documentation connexe

- [Guide d'installation du token 3SKey](#)
- [Guide d'utilisation du portail 3SKey](#)
- [Mise en route de 3SKey pour les entreprises](#)

# 1 Résolution de problèmes lors de l'installation

## 1.1 Dernière version du logiciel d'installation

### Introduction



Lorsque vous installez le logiciel du token 3SKey sur le PC d'un utilisateur, il est essentiel que vous utilisiez la dernière version du logiciel d'installation.

Un nouveau token 3SKey NG-FLASH est toujours initialement chargé avec la version la plus récente du logiciel d'installation. Toutefois, si le programme d'installation 3SKey est mis à jour après que vous avez reçu le token NG-FLASH, le logiciel d'installation sur le token n'est plus à jour.

Si vous n'êtes pas sûr de disposer de la dernière version du logiciel d'installation sur votre token NG-FLASH, SWIFT vous recommande de vous référer à la page [Mise en route](#) du site Web de 3SKey et de télécharger la dernière version en cliquant sur le lien **Télécharger le programme d'installation de 3SKey**.

## 1.2 Installer le certificat AC SWIFT

### Important

Cette procédure est nécessaire uniquement si vous n'avez pas installé le certificat AC SWIFT lors de l'installation du logiciel du token.

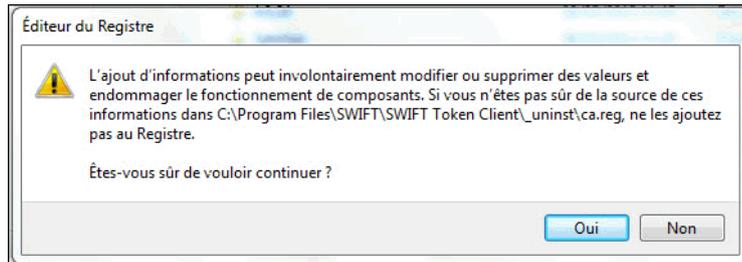
La procédure installe le certificat AC SWIFT pour tous les utilisateurs du PC.

### Procédure

Pendant le processus d'installation, le programme d'installation installe le certificat AC SWIFT par défaut. Si vous choisissez de ne pas installer le certificat AC SWIFT à ce moment-là, vous devez utiliser cette procédure pour l'installer:

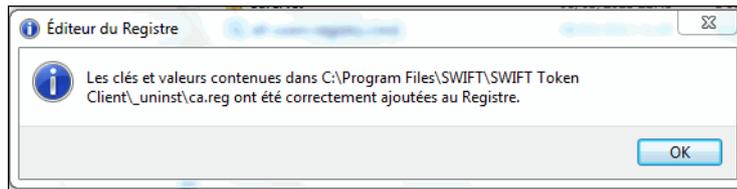
1. Si vous utilisez un système 32 bits, ouvrez l'explorateur et accédez à **C:\Program Files\SWIFT\SWIFT Token Client\\_uninst**.  
Si vous utilisez un système 64 bits, ouvrez l'explorateur et accédez à **C:\Program Files (x86)\SWIFT\SWIFT Token Client\\_uninst**.
2. Double-cliquez sur le fichier **ca.reg**.

Le système vous invite à confirmer que vous souhaitez ajouter les informations du certificat au registre:



3. Cliquez sur **Oui**.

Le système confirme que le registre a été mis à jour:

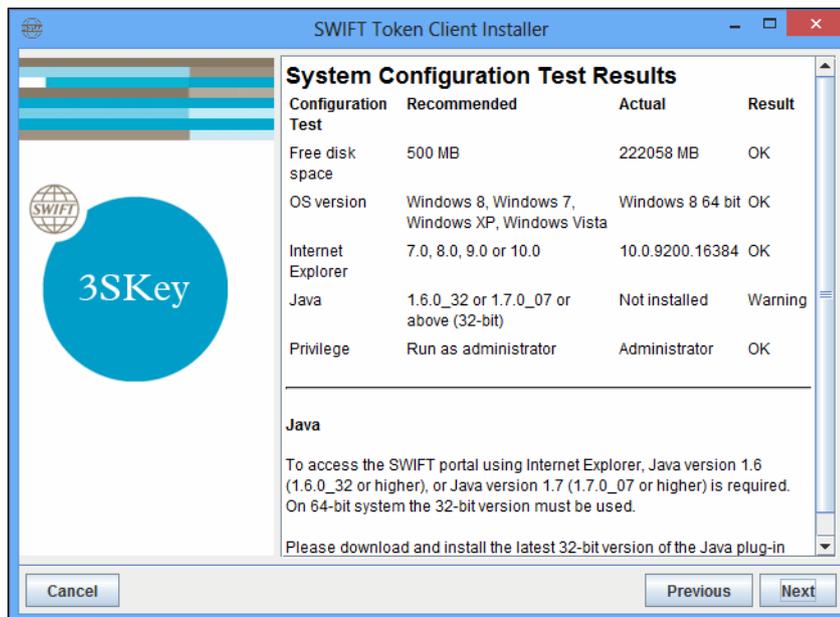


4. Cliquez sur **OK**.

## 1.3 Résultats des tests de configuration du système

### Introduction

Avant de lancer l'installation du logiciel du token, la fenêtre **System Configuration Test Results** (Résultats des tests de configuration du système) indique les paramètres nécessaires à la réussite de l'installation du logiciel du token.



### Espace disque suffisant

La réussite de l'installation nécessite un espace disque minimum de 500 Mo sur chaque PC sur lequel le logiciel du token doit être installé.

Vous devez supprimer les fichiers sur votre PC jusqu'à ce que l'espace disque suffisant soit atteint.

### Service packs installés

Un service pack minimum est requis pour chaque PC sur lequel le logiciel du token doit être installé. Le service pack minimum dépend du système d'exploitation exécuté sur le PC.

### Version du système d'exploitation

Votre ordinateur doit exécuter un des systèmes d'exploitation suivants:

- Windows Vista (32 bits) avec Service Pack 1 ou supérieur
- Windows 7 (32 bits ou 64 bits), éventuellement avec un Service Pack
- Windows 8 (32 bits ou 64 bits)
- Windows Server 2008 R2 (32 bits ou 64 bits)

Vous devez installer la version appropriée du système d'exploitation sur chaque PC sur lequel le logiciel du token doit être installé.

### Internet Explorer

Vous pouvez installer le logiciel du token sur un ordinateur exécutant la version 7.0, 8.0, 9.0, 10.0 ou 11.0 d'Internet Explorer (32 bits).

---

<b>Remarque</b>	Pour les utilisateurs de Windows 8: assurez-vous d'être sur le bureau avant de lancer Internet Explorer.
-----------------	--

---

### Java

Pour accéder au [portail 3SKey](#), votre système doit disposer de la version 32 bits de l'environnement d'exécution Java (JRE).

Les versions minimum supportées sont:

- Java 6: 1.6.0\_32
- Java 7: 1.7.0\_07
- Java 8: 1.8.0\_01

Vous devez télécharger et installer Java à partir du [site Web de Java](#).

### Droits

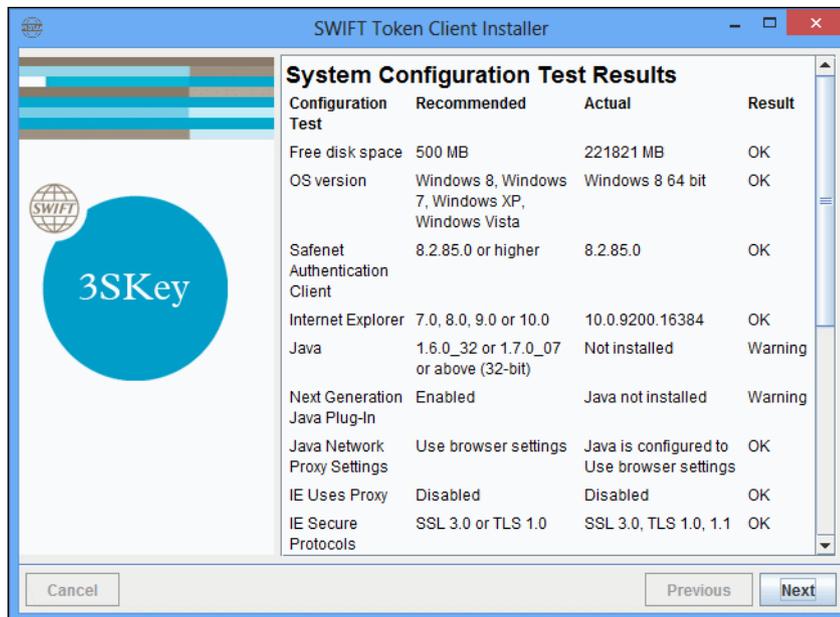
Il faut des droits d'administrateur pour installer le logiciel et les pilotes nécessaires.

Vous devez disposer des droits d'administrateur sur chaque PC sur lequel le logiciel du token doit être installé ou contacter un administrateur système pour qu'il procède à l'installation.

### Confirmation des résultats des tests de configuration du système

Après installation du logiciel du token, les résultats de l'installation s'affichent.

Le test peut également être lancé manuellement après installation à partir du menu **Démarrer > Tous les programmes > Swift Token Client** (Client du token SWIFT) en cliquant sur **SelfTest** (Test automatique). Pour ce faire, des droits d'administrateur sont nécessaires.



### Client d'authentification Safenet

Si vous avez demandé à ce que le client d'authentification Safenet soit installé lors du processus d'installation, le résultat indique OK.

Si le logiciel ne s'installe pas correctement (ou pas du tout), procédez comme suit:

- désinstallez le client du token SWIFT
- redémarrez le PC
- ré-installez le logiciel du token

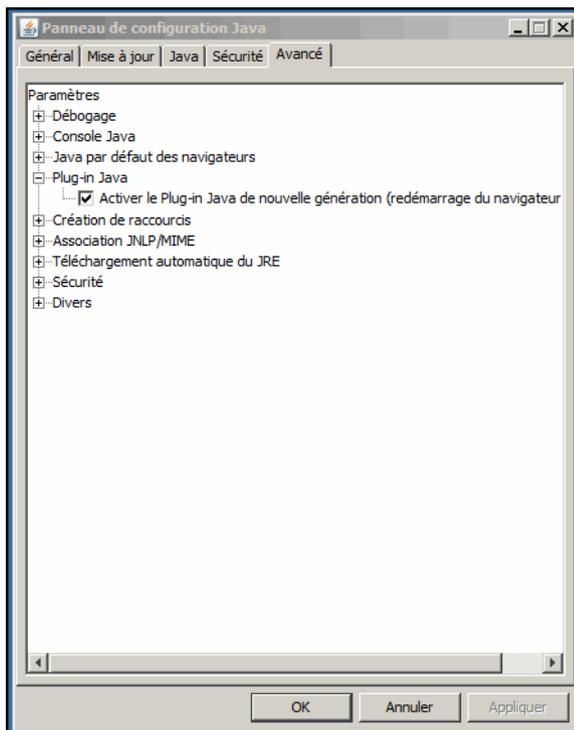
Si le client d'authentification Safenet présente toujours une erreur, veuillez prendre contact avec SWIFT pour obtenir de l'aide. Reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35 pour plus d'informations.

### Plug-in Java de nouvelle génération

Si les résultats indiquent une erreur pour le test **Next Generation Java Plugin** (Plug-in Java de nouvelle génération), procédez comme suit:

1. Accédez au **Panneau de configuration** et ouvrez le **Panneau de configuration Java**.
2. Cliquez sur l'onglet **Avancé** et développez l'élément **Plug-in Java**.

3. Sélectionnez **Activer le plug-in Java de nouvelle génération (redémarrage du navigateur requis)**:



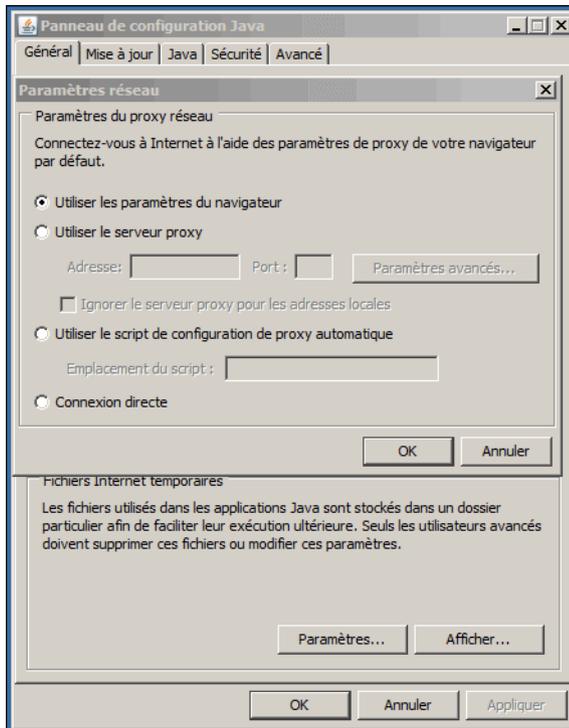
4. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre et enregistrer vos paramètres.

### Paramètres du proxy réseau Java

Si les résultats indiquent une erreur pour le test **Java Network Proxy Settings** (Paramètres du proxy réseau Java), procédez comme suit:

1. Accédez au **Panneau de configuration** et ouvrez le **Panneau de configuration Java**.
2. Cliquez sur **Paramètres réseau**.

3. Vérifiez que le bouton d'option **Utiliser les paramètres du navigateur** est sélectionné:



### Internet Explorer utilise le proxy

Si les résultats indiquent une erreur pour le test **Internet Explorer Uses Proxy** (Internet Explorer utilise le proxy), le test automatique a détecté que le proxy Internet Explorer sur votre système est activé.

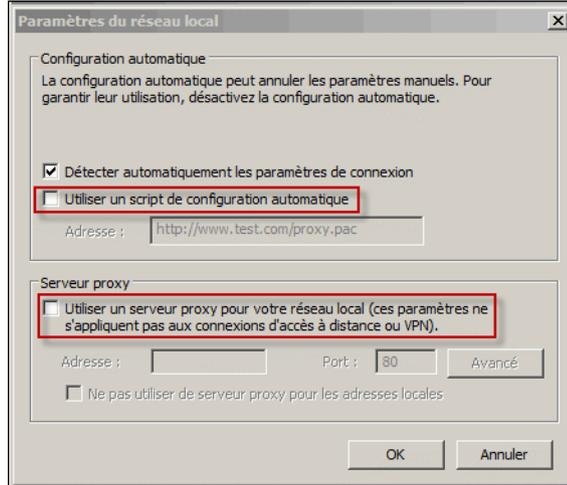
L'utilisation du proxy Internet Explorer avec le client du token SWIFT n'est pas qualifiée. Il est possible que le proxy bloquera l'accès à <https://www.3skey.com>.

Le token accède au [portail 3SKey](#) sur le port 443, qui est le port par défaut pour le trafic HTTPS. La meilleure pratique consiste à ouvrir ce port dans votre proxy Internet Explorer. Si ceci n'est pas compatible avec vos règles de sécurité, assurez-vous qu'une exception est appliquée pour <https://www.3skey.com>.

Vous pouvez également désactiver le proxy, en procédant comme suit:

1. Dans Internet Explorer, cliquez sur le menu **Outils** et sélectionnez **Options Internet**.
2. Cliquez sur l'onglet **Connexions** puis sur **Paramètres réseau**.

- Si autorisé par votre organisation, vérifiez que les options **Utiliser un script de configuration automatique** et **Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local** ne sont pas sélectionnées:



### Protocoles de sécurité Internet Explorer

Si les résultats indiquent une erreur pour le test **Internet Explorer Secure Protocols** (Protocoles de sécurité Internet Explorer), procédez comme suit:

- Dans Internet Explorer, cliquez sur le menu **Outils** et sélectionnez **Options Internet**.
- Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
- Sous les paramètres de **Sécurité**, assurez-vous que les paramètres avancés d'Internet Explorer sont activés comme suit:

Élément	Configuration
<b>Paramètres HTTP 1.1 &gt; Utiliser HTTP 1.1</b>	Doit être sélectionné
<b>Paramètres HTTP 1.1 &gt; Utiliser HTTP 1.1 avec une connexion par proxy</b>	Doit être sélectionné
<b>Sécurité &gt; Vérifier la révocation du certificat serveur</b>	NE doit PAS être sélectionné
<b>Sécurité &gt; SSL 2.0</b>	NE doit PAS être sélectionné
<b>Sécurité &gt; SSL 3.0</b>	NE doit PAS être sélectionné
<b>Sécurité &gt; TLS 1.0</b>	Doit être sélectionné
<b>Sécurité &gt; Utiliser TLS 1.1</b> <b>Sécurité &gt; Utiliser TLS 1.2</b>	Optionnel, mais recommandé
<b>Sécurité &gt; Signaler les incohérences d'adresses de certificats</b>	Doit être sélectionné

### Certificat AC SWIFT

Si les résultats indiquent une erreur pour le test **SWIFT CA Certificate** (Certificat AC SWIFT), le certificat AC SWIFT n'est pas installé. Pour installer le certificat AC SWIFT, reportez-vous à "Installer le certificat AC SWIFT", page 4.

## 1.4 Menu SWIFT Token Client manquant

### Description

Vous souhaitez exécuter le test automatique du client du token SWIFT, mais le menu **SWIFT Token Client** (Client du token SWIFT) n'est pas disponible sous le menu **Démarrer**.

### Solution

Soit l'installation du logiciel a échoué, soit le menu a été supprimé.

- Pour exécuter le test automatique, ouvrez l'explorateur Windows, accédez au dossier du logiciel d'installation, ouvrez le sous-dossier **PDI** et exécutez le fichier **PDI.**

---

<b>Remarque</b>	L'environnement d'exécution de scripts WSH (Windows Script Host) doit être activé pour que les scripts .vbs utilisés par le programme d'installation s'exécutent correctement.
-----------------	--

---

Par défaut, le dossier d'installation sur un système 32 bits est le suivant:  
**C:\Program Files\Swift\Swift Token Client.**

Par défaut, le dossier d'installation sur un système 64 bits est le suivant:  
**C:\Program Files (x86)\Swift\Swift Token Client.**

- **L'installation du logiciel a échoué et le dossier du logiciel d'installation est manquant**

Vous devez réinstaller le logiciel en suivant la procédure décrite dans le [Guide d'installation du token 3SKey](#).

- **Le client du token SWIFT a été désinstallé**

Si le client du token SWIFT a été désinstallé, seuls les fichiers journaux sont encore disponibles. Vous devez réinstaller le logiciel en suivant la procédure décrite dans le [Guide d'installation du token 3SKey](#).

## 1.5 Logiciels tiers incompatibles

### Liste des logiciels incompatibles

Une liste des programmes potentiellement incompatibles avec l'installation du logiciel 3SKey est publiée sur le [portail 3SKey](#).

## 2 Résolution de problèmes lors de la connexion

### 2.1 Je ne peux pas me connecter

#### Je ne peux pas me connecter au portail 3SKey

Si vous rencontrez des problèmes pour vous connecter au portail 3SKey, vérifiez les éléments suivants.

#### Vérifications de connexion

1. Vérifiez si votre connexion Internet est disponible en essayant de vous connecter à un autre site Web.
2. Vérifiez si votre token est inséré correctement dans le port USB. Connectez le token à un autre port USB puis essayez de vous connecter à nouveau.
3. Vérifiez si la version d'Internet Explorer est la version 7.0 ou une version supérieure et vérifiez si la version correcte de Java est installée. La version de Java est 1.6.0\_32 ou supérieure pour Java 6, 1.7.0\_7 ou supérieure pour Java 7, ou Java 8.
4. Si vous utilisez un système 64 bits, vérifiez que vous utilisez bien Internet Explorer 32 bits et Java 32 bits.
5. Assurez-vous que les paramètres de votre pare-feu et de votre proxy n'ont pas été modifiés et que le port SSL n'est pas bloqué. Vous pouvez vérifier la configuration de proxy dans la section "Résultats des tests de configuration du système", page 5.
6. Vérifiez que le logiciel du token est installé correctement comme décrit dans le [Guide d'installation du token 3SKey](#) et que le système est configuré de manière appropriée afin d'exécuter le test automatique sous **Démarrer > Tous les programmes > Swift Token Client** (Client du token SWIFT).
7. Vérifiez que le certificat sur votre token n'a pas expiré. Pour vérifier la date d'expiration, sélectionnez **Internet Explorer > Outils > Options Internet > Contenu > Certificats**.  
Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

### 2.2 Je ne vois pas le certificat de mon token lorsque je me connecte à l'application de trésorerie, signe mes fichiers ou me connecte au portail 3SKey

#### Cette page ne peut pas s'afficher

Si vous ne voyez pas le certificat du token parce que la page Web ne s'affiche pas (comme indiqué ci-dessous), reportez-vous à la section "La page Web ne peut pas s'afficher (Windows 7 et 8)", page 21.

## Cette page Web ne peut pas s'afficher

- Vérifiez que l'adresse Web <https://www.3skey.com> est correcte.
- Recherchez la page avec votre moteur de recherche.
- Actualisez la page dans quelques minutes.
- Assurez-vous que les protocoles TLS et SSL sont activés. Sélectionnez Outils > Options Internet > Avancé > Paramètres > Sécurité

Résoudre les problèmes de connexion

### **Je ne vois pas le certificat de mon token lorsque je me connecte à l'application de trésorerie, signe mes fichiers ou me connecte au portail 3SKey**

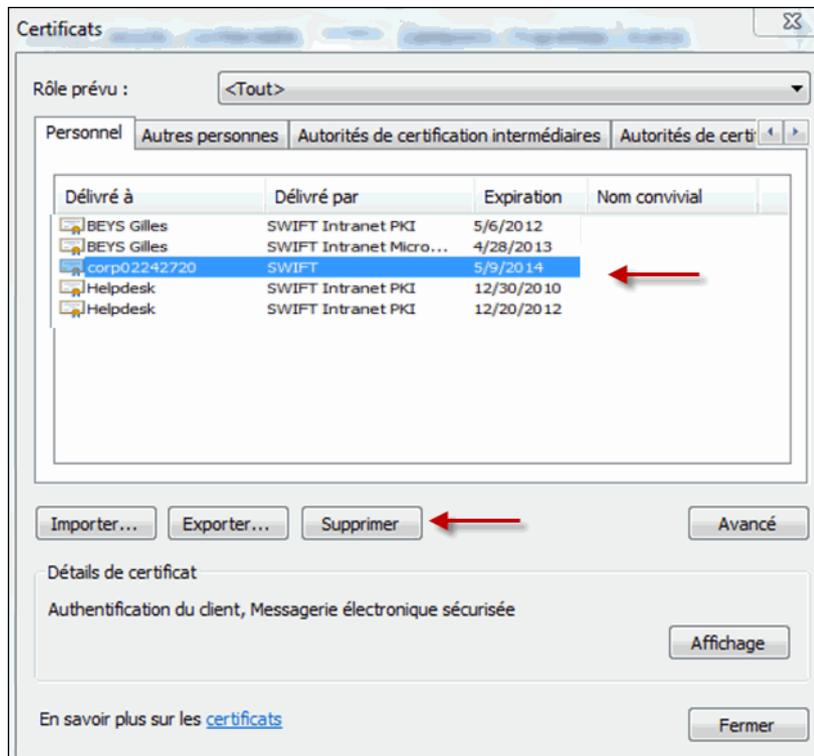
Si vous ne voyez pas le certificat de votre token lorsque vous essayez de vous connecter, veuillez procéder comme suit afin de vous assurer que le certificat est détecté correctement:

1. Dans **Internet Explorer**, sélectionnez **Outils > Options Internet > Contenu > Certificats**.
2. Vérifiez la validité du certificat en vous assurant que la **date d'expiration** n'est pas dépassée. Si la date est dépassée, cela signifie que votre certificat a expiré et qu'il doit être régénéré.

Si votre certificat n'a pas expiré, procédez comme suit.

3. Retirez votre token.
4. Dans **Internet Explorer**, sélectionnez **Outils > Options Internet > Contenu > Certificats**.
5. Sous l'onglet **Personnel** sont affichés tous les certificats disponibles sur votre PC.

Si un certificat d'entreprise est disponible dans la colonne **Délivré à** (format = corp12345678) et **Délivré par SWIFT**, vous pouvez le supprimer à condition qu'aucun token ne soit connecté.

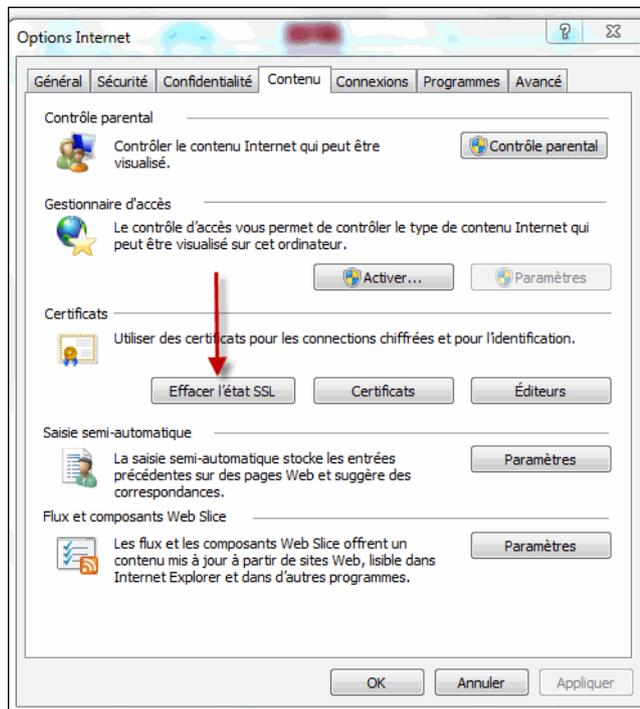


Cliquez sur **Supprimer**.

### Important

D'autres certificats personnels sont peut-être installés sur votre système, par conséquent, ne supprimez que le certificat d'entreprise qui correspond au token non-connecté au port USB.

6. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'onglet **Contenu**.



Cliquez sur **Effacer l'état SSL**. Ne fermez pas la fenêtre.

## 7. Ré-insérez votre token 3SKey.

Attendez 5 secondes et cliquez sur [Certificats](#).

Si votre certificat d'entreprise se trouve à nouveau dans la liste, essayez de vous connecter [au portail](#).

Si vous pouvez vous connecter mais que vous rencontrez encore des problèmes avec l'application de signature, veuillez contacter votre banque ou le service d'assistance de votre application de signature.

Si le certificat du token n'apparaît pas dans la liste (et donc n'est pas détecté), vérifiez les éléments suivants:

- Sous **Démarrer > Tous les programmes**, doit être présent un groupe de programmes appelé **Swift Token Client** (Client du token SWIFT) . Si ce groupe de programmes n'est pas présent, vous devez installer le logiciel du token sur votre PC.
- Vérifiez que le logiciel du token (également appelé SafeNet Authentication Client (client d'authentification SafeNet)) est lancé. Auquel cas, l'icône suivante  s'affiche dans la zone de notification dans le coin inférieur droit de votre barre des tâches.

Si le logiciel du token n'est pas lancé, vous pouvez le démarrer manuellement comme suit:

Sélectionnez **Démarrer > Tous les programmes > SafeNet > SafeNet Authentication Client > SafeNet Authentication Client** (client d'authentification SafeNet).

Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

## 2.3 Certificat de sécurité du site Web

**Je reçois un avertissement de sécurité relatif au certificat du site Web lorsque je clique sur Connexion et entre mon mot de passe pour la première fois**

Ce message d'erreur s'affiche car certains éléments nécessaires à la connexion au portail 3SKey ne sont pas installés correctement.



### Procédure

1. Sélectionnez **Démarrer > Tous les programmes > Swift Token Client** (Client du token SWIFT) et lancez le test automatique.

2. Si le test automatique n'est pas disponible, téléchargez et installez la dernière version du logiciel 3SKey. Si vous disposez d'une version précédente, elle sera automatiquement mise à jour.
3. Si le test automatique indique que le certificat AC SWIFT est manquant, reportez-vous à la section "Installer le certificat AC SWIFT", page 4.

## 2.4 Je n'arrive pas à sélectionner le token sur l'écran de connexion ou le champ du mot de passe est grisé

### Je n'arrive pas à sélectionner le token sur l'écran de connexion ou le champ du mot de passe est grisé

Si cet écran apparaît et que vous n'êtes pas en mesure de sélectionner l'identifiant unique de votre token dans la liste déroulante, vérifiez les éléments suivants.



### Procédure

1. Assurez-vous que le logiciel du token a été correctement installé sur votre PC et que l'ordinateur a été redémarré après l'installation.  
Vérifiez le menu **Démarrer > Tous les programmes**. Si vous voyez un sous-menu **Swift Token Client** (Client du token SWIFT), le logiciel du token est présent.  
Pour plus d'informations sur l'installation du logiciel du token, reportez-vous au [Guide d'installation du token 3SKey](#).
2. Vérifiez si Java est configuré correctement. Vous pouvez vérifier les dernières instructions disponibles dans l'auto-assistance sur le [portail 3SKey](#).
3. Sélectionnez **Démarrer > Tous les programmes > Swift Token Client** (Client du token SWIFT) > **Self Test** (Test automatique). Pour exécuter le test automatique, vous devez disposer de droits d'administrateur.  
Assurez-vous que tous les résultats des tests automatiques sont OK. Si vous utilisez un proxy, assurez-vous que vos paramètres de proxy sont correctement configurés comme indiqué dans "Résultats des tests de configuration du système", page 5.

Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

## 2.5 Je vois plusieurs certificats

### Affichage de plusieurs certificats

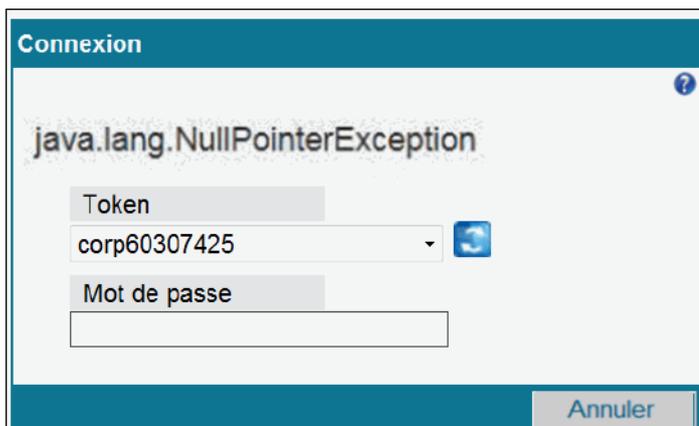
Le portail affiche tous les certificats actuellement disponibles sur votre système et vous invite à sélectionner un certificat. Vous devez sélectionner le certificat 3SKey qui correspond à l'identifiant unique du token inséré (corpxxxxxxx).

Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

## 2.6 Java.lang.NullPointerException

### Java.lang.NullPointerException

Lors de la connexion au portail, il est possible que la fenêtre suivante s'affiche.



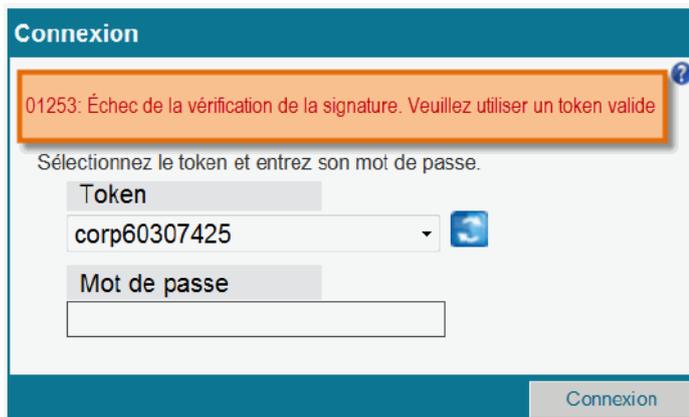
Vérifiez que le token que vous utilisez pour vous connecter n'a pas expiré. Vous ne pouvez pas vous connecter en utilisant un token expiré. Si votre token a expiré, contactez votre administrateur 3SKey pour régénérer son identifiant unique sur un nouveau token.

Ce message peut aussi s'afficher si les paramètres de date et d'heure ou de fuseau horaire du système ne sont pas corrects. Si nécessaire, vérifiez les paramètres de votre système.

## 2.7 01253: Échec de la vérification de la signature. Veuillez utiliser un token valide.

### 01253: Échec de la vérification de la signature. Veuillez utiliser un token valide.

Lors de la connexion au portail, il est possible que la fenêtre suivante s'affiche.



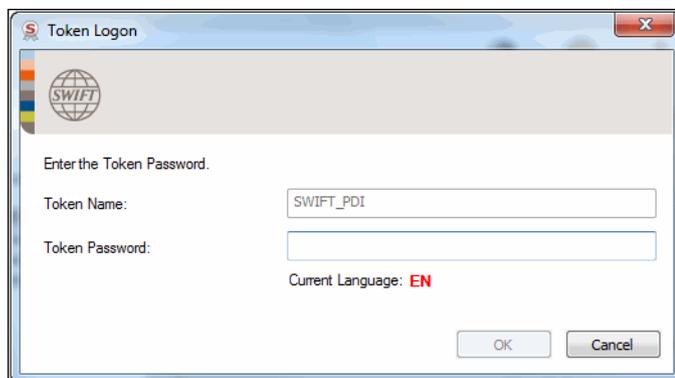
The screenshot shows a window titled "Connexion" with a blue header. A red error message box is displayed at the top, containing the text: "01253: Échec de la vérification de la signature. Veuillez utiliser un token valide". Below the message, the text "Sélectionnez le token et entrez son mot de passe." is visible. There are two input fields: "Token" with a dropdown menu showing "corp60307425" and a blue refresh icon, and "Mot de passe" with a text input field. A "Connexion" button is located at the bottom right of the window.

Ce message d'erreur s'affiche lorsque vous essayez de vous connecter avec un token révoqué. Contactez votre administrateur 3SKey.

## 2.8 Token et/ou mot de passe incorrect

### 00021: Token et/ou mot de passe incorrect

Lorsque vous vous connectez au portail 3SKey, vous devez introduire votre mot de passe une fois dans la fenêtre **Token Logon** (Connexion du token) (deux fois si vous êtes dans une nouvelle session de navigateur).



The screenshot shows a window titled "Token Logon" with a SWIFT logo in the top left corner. The text "Enter the Token Password." is displayed. There are two input fields: "Token Name:" with the value "SWIFT\_PDI" and "Token Password:" with an empty field. Below the fields, it says "Current Language: EN". At the bottom, there are "OK" and "Cancel" buttons.

Vous devez à nouveau introduire votre mot de passe dans la fenêtre **Connexion** ci-dessous.

Le mot de passe que vous devez introduire dans la fenêtre **Connexion** est le même que celui introduit dans la fenêtre **Token Logon** (Connexion du token). Cependant, il existe 2 cas de figure dans lesquels un mot de passe correct peut être rejeté avec l'erreur *00021: Token et/ou mot de passe incorrect* dans la fenêtre **Connexion**.

Ces 2 cas de figure sont les suivants:

1. Vous êtes passé à la version 8, ou plus, de Java mais votre version du logiciel 3SKey utilise toujours un client dépassé (client eToken).

Veillez mettre à jour votre système vers la dernière version: [Mise à niveau du logiciel du token](#).

2. Le mot de passe contient des caractères non supportés.

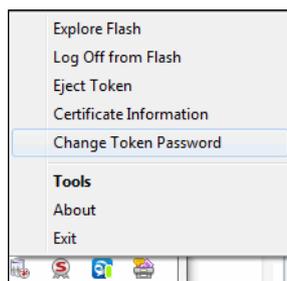
Pour obtenir la liste des caractères supportés, consultez la section "Règles en matière de mot de passe", page 26.

#### Remarque

Si aucun des cas de figure ne s'applique, vérifiez que le mot de passe a été introduit correctement. Redémarrez Internet Explorer et reconnectez-vous au [portail 3SKey](#) pour vérifier si le même mot de passe est accepté dans la fenêtre **Token Logon** (Connexion du token).

Le portail 3SKey vous empêche de définir des caractères non supportés sur le token. Toutefois, vous pouvez définir un mot de passe contenant des caractères non-supportés en utilisant le logiciel du client d'authentification Safenet.

Pour modifier le mot de passe, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la zone de notification  et cliquez ensuite sur **Change Token Password** (Modifier le mot de passe du token).



Lorsqu'un mot de passe valide a été reconfiguré, la meilleure manière de modifier le mot de passe d'un token est de se connecter au portail 3SKey et de cliquer sur **Modifier le mot de passe**.

## 2.9 04221: Le certificat sur le token à réinitialiser se trouve en période de renouvellement.

### 04221: Le certificat sur le token à réinitialiser se trouve en période de renouvellement.

Lorsque vous essayez de réinitialiser le certificat sur le token, il est possible que la fenêtre suivante s'affiche.

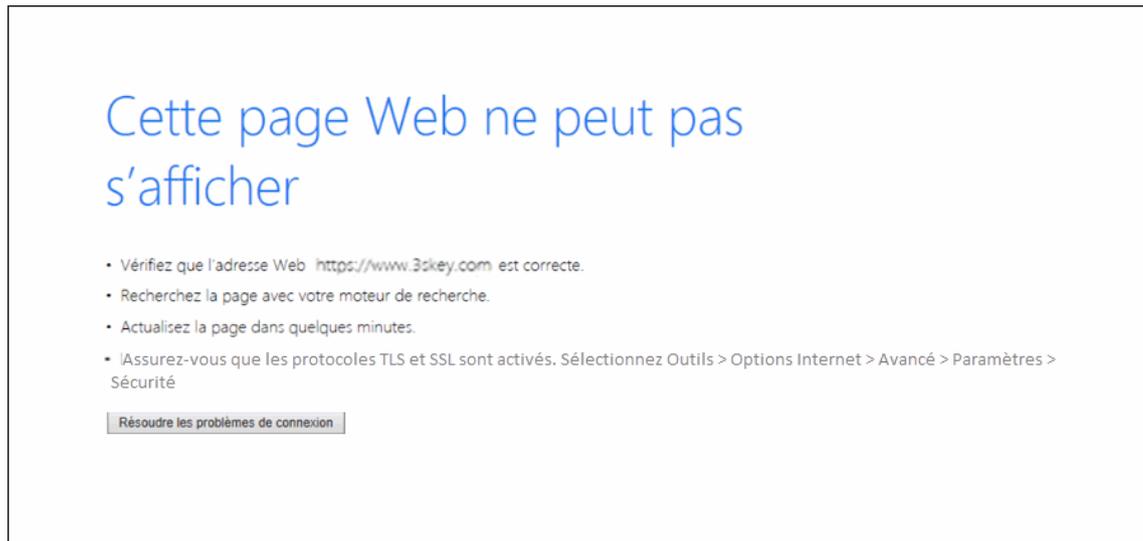


Un token qui se trouve en période de renouvellement ne peut pas être réinitialisé. Contactez votre administrateur 3SKey pour régénérer son identifiant unique sur un nouveau token.

## 2.10 La page Web ne peut pas s'afficher (Windows 7 et 8)

### La page ne peut pas s'afficher

Si le message suivant apparaît, vous devez désactiver les paramètres **TLS 1.1** et **TLS 1.2** sur le PC.



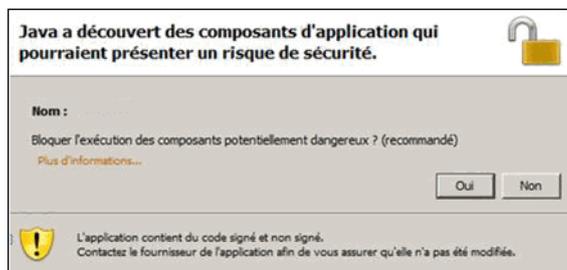
Pour désactiver les paramètres TLS, reportez-vous à la procédure décrite dans la section "Protocoles de sécurité Internet Explorer", page 10.

Si cela ne fonctionne pas ou que les paramètres sont déjà désactivés, votre certificat n'est pas détecté par le PC. Pour y remédier, reportez-vous à la procédure décrite dans la section "Je ne vois pas le certificat de mon token lorsque je me connecte à l'application de trésorerie, signe mes fichiers ou me connecte au portail 3SKey", page 12.

## 2.11 Java a découvert des composants d'application qui pourraient présenter un risque de sécurité

### Introduction

Si vous utilisez Windows Vista, Windows 7 ou Windows 8, il est possible que le message d'erreur suivant s'affiche lorsque vous essayez de vous connecter au portail 3SKey.

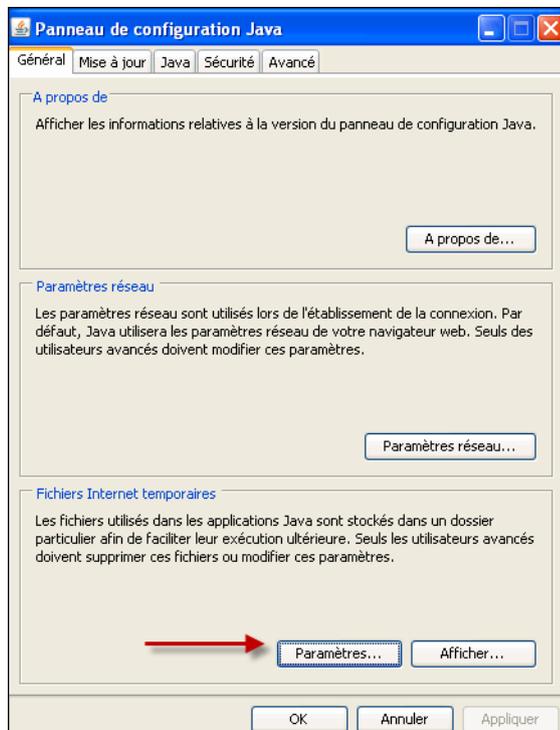


Si cet écran s'affiche, procédez comme suit.

## Procédure

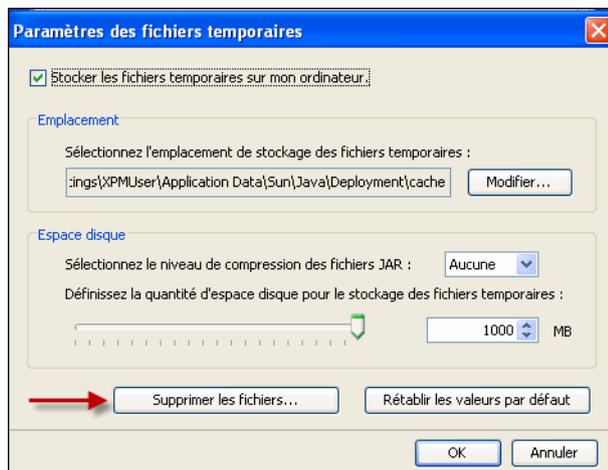
1. Accédez au **Panneau de configuration Windows** et ouvrez le **Panneau de configuration Java**.

Le **Panneau de configuration Java** s'affiche.



2. Sous l'onglet **Général**, cliquez sur **Paramètres**.

La fenêtre **Paramètres des fichiers temporaires** s'ouvre.



3. Cliquez sur **Supprimer les fichiers**.

La fenêtre **Supprimer les fichiers temporaires** s'ouvre.



4. Sélectionnez **Applications et applets** ou **Applications et applets en mémoire cache** (en fonction de la version de Java qui est installée).

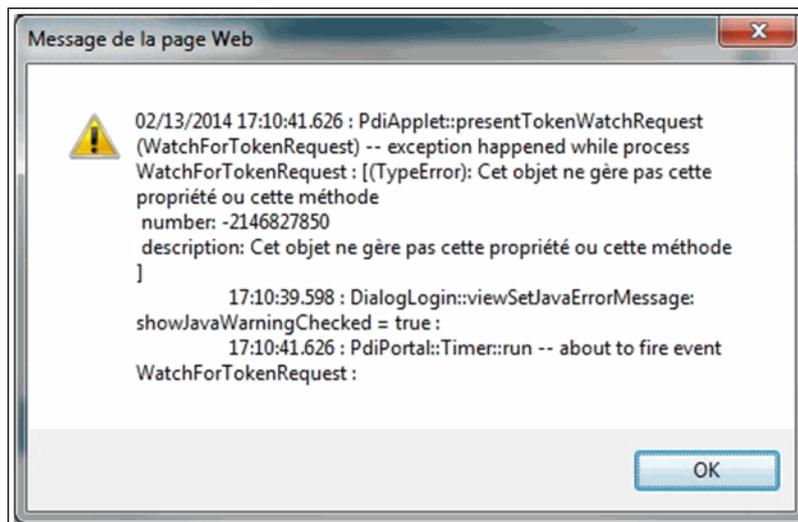
Cliquez sur **OK**.

5. Redémarrez Internet Explorer et essayez à nouveau de vous connecter au portail 3SKey.  
Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

## 2.12 Échec de la connexion

### Procédure

Si le message d'erreur suivant s'affiche **WatchforTokenRequest**, le problème vient de la version de Java exécutée sur le PC.



Vous pouvez mettre à jour votre version de Java vers la dernière version supportée [ici](#) ou ajuster les paramètres de sécurité de Java sur le PC.

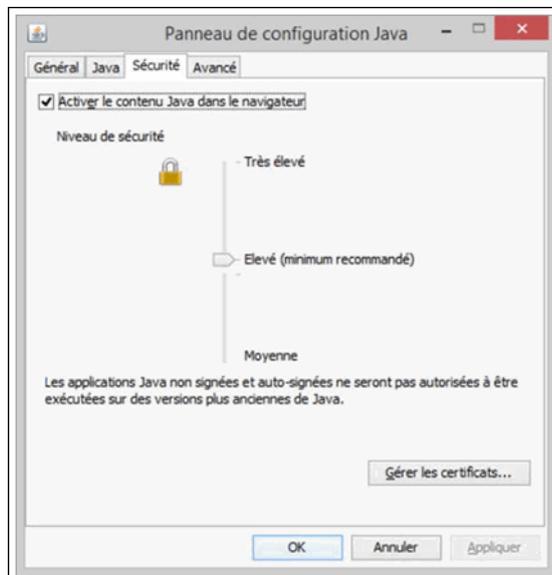
### Ajuster les paramètres de sécurité

1. Accédez au **Panneau de configuration Windows** et ouvrez le **Panneau de configuration Java**.

Le **Panneau de configuration Java** s'affiche.

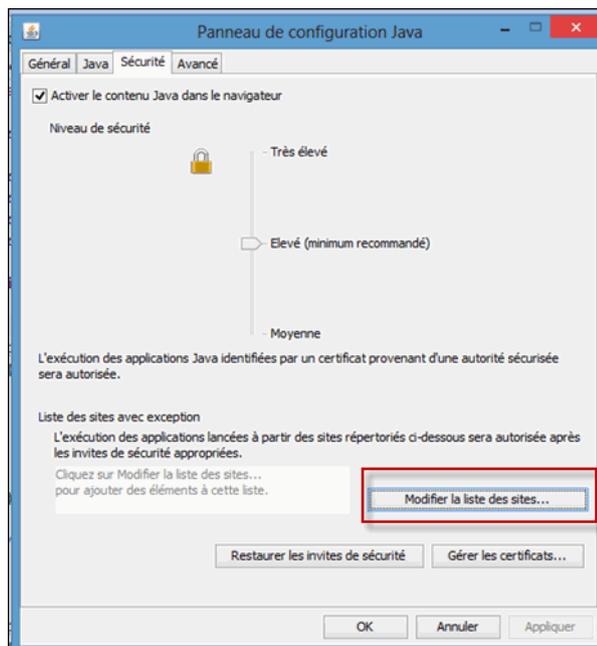
2. Sélectionnez l'onglet **Sécurité**.

En fonction de votre version de Java, la procédure est différente. Si cet écran s'affiche, procédez comme suit.



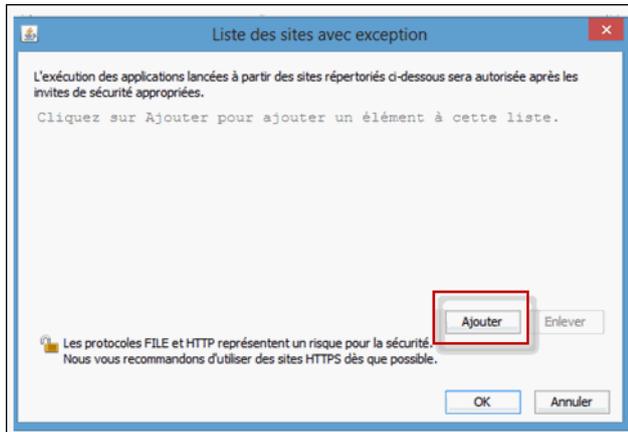
Si l'écran est différent, passez à l'étape 6.

3. Faites passer le niveau de sécurité à **Moyenne**.
4. Cliquez sur **Appliquer** et fermez le **Panneau de configuration Java**.
5. Redémarrez Internet Explorer et essayez à nouveau de vous connecter au portail 3SKey.  
Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.
6. Si l'écran suivant s'affiche, procédez comme suit.



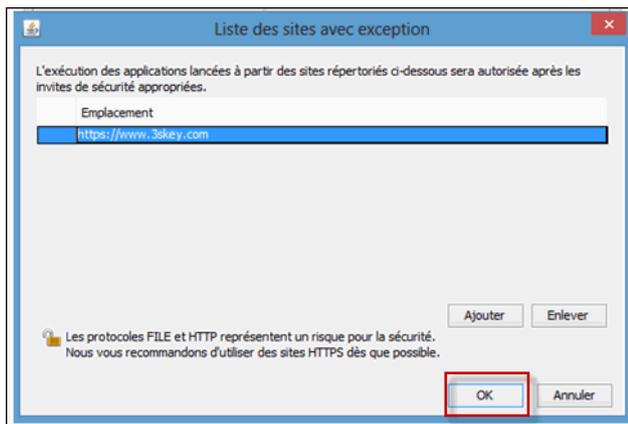
Cliquez sur **Modifier la liste des sites...**

7. La fenêtre suivante apparaît.



Cliquez sur **Ajouter**.

8. La fenêtre suivante apparaît.



Ajoutez l'adresse `https://www.3skey.com` à la liste des exceptions.

Cliquez sur **OK**.

Redémarrez Internet Explorer et essayez à nouveau de vous connecter au portail 3SKey.

Si le problème n'est toujours pas résolu, reportez-vous à la section "Assistance 3SKey", page 35.

## 3 Résolution de problèmes lors de l'utilisation du portail 3SKey

### 3.1 Règles en matière de mot de passe

#### Présentation

Le token est protégé par un mot de passe. Vous utilisez ce mot de passe aussi bien pour vous connecter au portail 3SKey que pour signer vos transactions.

**Important** Le mot de passe n'expire pas, mais SWIFT recommande de le modifier tous les trois mois.

Pour modifier le mot de passe, assurez-vous d'être connecté avec le token pour lequel vous souhaitez modifier le mot de passe. Cliquez ensuite sur le menu **Gestion des clés** et sélectionnez l'élément du menu **Modifier le mot de passe**.

#### Règles en matière de mot de passe

Fournissez un mot de passe sécurisé. Suivez les directives ci-après lorsque vous créez un mot de passe:

- La longueur minimale est de quatre caractères
- La longueur maximale est de seize caractères
- Vous pouvez utiliser les caractères suivants:
  - 0-9 A-Z a-z et espace
  - ! " # \$ % & ' ( ) \* + , - . / : ; < = > ? @ [ \ ] ^ \_ ` { | } ~
- Vous devez utiliser au moins deux caractères différents. Par exemple, vous ne pouvez pas définir le mot de passe sur aaaa ou 11111
- Vous ne pouvez pas utiliser de caractères accentués (é ou ö par exemple)
- Vous ne pouvez pas réutiliser le mot de passe actuel ni le mot de passe précédent

### 3.2 Mot de passe sur les tokens NG-Flash

#### Lock.exe sur les tokens NG-Flash

Les tokens NG-Flash disposent d'un lecteur CD virtuel sur lequel se trouve une application lock.exe.



Cette application protège les fichiers situés sur la partition Flash du token à l'aide d'un mot de passe. Ce mot de passe n'est pas lié au mot de passe utilisé pour accéder au certificat présent sur le token et le blocage de la partition Flash n'a pas d'impact sur les opérations de signature réalisées avec le token.

### Mot de passe sur les tokens NG-Flash

Si un mot de passe a été défini sur la partition NG-Flash, la fenêtre suivante apparaîtra chaque fois que le token est branché.



Si vous cliquez sur l'icône pour désactiver le mot de passe, une invite de mot de passe apparaît et la partition Flash est automatiquement débloquée.

Si la fonction de mot de passe est active, vous devez saisir le mot de passe chaque fois que le token est connecté. Si 6 mots de passe incorrects sont entrés, la partition Flash est formatée et débloquée.

La fenêtre suivante apparaît.



Si la partition est formatée, tous les fichiers stockés sur la partition Flash seront supprimés. Toutefois, ceci n'a pas d'impact sur le certificat et le token peut toujours être utilisé pour signer des transactions.

## 3.3 Messages d'erreur relatifs aux mots de passe

**Où puis-je trouver le mot de passe dont j'ai besoin pour me connecter au portail 3SKey pour la première fois?**

**Utilisateur 3SKey** - Si vous avez reçu votre token de votre administrateur 3SKey, contactez-le pour obtenir votre mot de passe.

**Administrateur 3SKey** - Si vous n'avez pas reçu un mot de passe par défaut avec les nouveaux tokens que vous avez reçus de votre banque distributrice 3SKey, contactez votre banque pour obtenir le mot de passe.

## **J'ai introduit mon mot de passe mais rien ne se passe. Je vois toujours la fenêtre de connexion du token**

La première fois que vous vous connectez au portail 3SKey sur un PC donné, le portail vous invite trois fois à entrer le mot de passe du token: deux fois dans la fenêtre **Token Logon** (Connexion du token), puis une fois de plus sur le portail lui-même.

Ces mots de passe ont des finalités différentes:

- La première saisie du mot de passe est destinée à authentifier le client lors de l'établissement de la connexion au site Web sécurisé.
- La seconde saisie du mot de passe est destinée à authentifier le client pour Java. Elle établit une connexion HTTPS distincte au site Web sécurisé du portail 3SKey afin de télécharger l'applet.

Lorsque l'applet est téléchargé, il sera caché et cette invite de saisie de mot de passe ne s'affichera plus.

- La troisième saisie du mot de passe est l'authentification au portail 3SKey elle-même.

Si vous vous reconnectez au portail 3SKey depuis le même PC:

- à partir de la même session de navigateur, le mot de passe n'est requis qu'une seule fois
- à partir d'une nouvelle session de navigateur, le mot de passe est requis deux fois

## **Je reçois un message d'erreur après avoir entré mon mot de passe**

Vérifiez que le mot de passe que vous avez entré est conforme aux règles en matière de mot de passe.

Si le token est **non activé**, contactez votre administrateur 3SKey pour obtenir le mot de passe.

Si le token est **activé**, le mot de passe est celui que vous avez choisi lors de l'activation.

Si vous avez des doutes à propos du statut d'activation de votre token, vérifiez avec votre administrateur 3SKey.

Si vous obtenez l'erreur 00021 (Token et/ou mot de passe incorrect) lorsque vous entrez votre mot de passe et que vous avez des doutes concernant votre mot de passe, redémarrez votre navigateur avant d'essayer de vous connecter à nouveau. Dans une nouvelle session de navigateur, le portail affiche la fenêtre **Token Logon** (Connexion du token) qui vous indique le nombre de tentatives qu'il vous reste et si votre token est verrouillé.

## **J'ai oublié mon mot de passe. Est-ce que quelqu'un peut le réinitialiser?**

Oui, veuillez vous reporter au [Guide d'utilisation du portail 3SKey pour les entreprises](#) pour consulter la procédure de réinitialisation.

Vous disposez de cinq tentatives pour entrer le mot de passe. Après 5 tentatives incorrectes consécutives, le portail verrouille le token et vous devrez le réinitialiser.

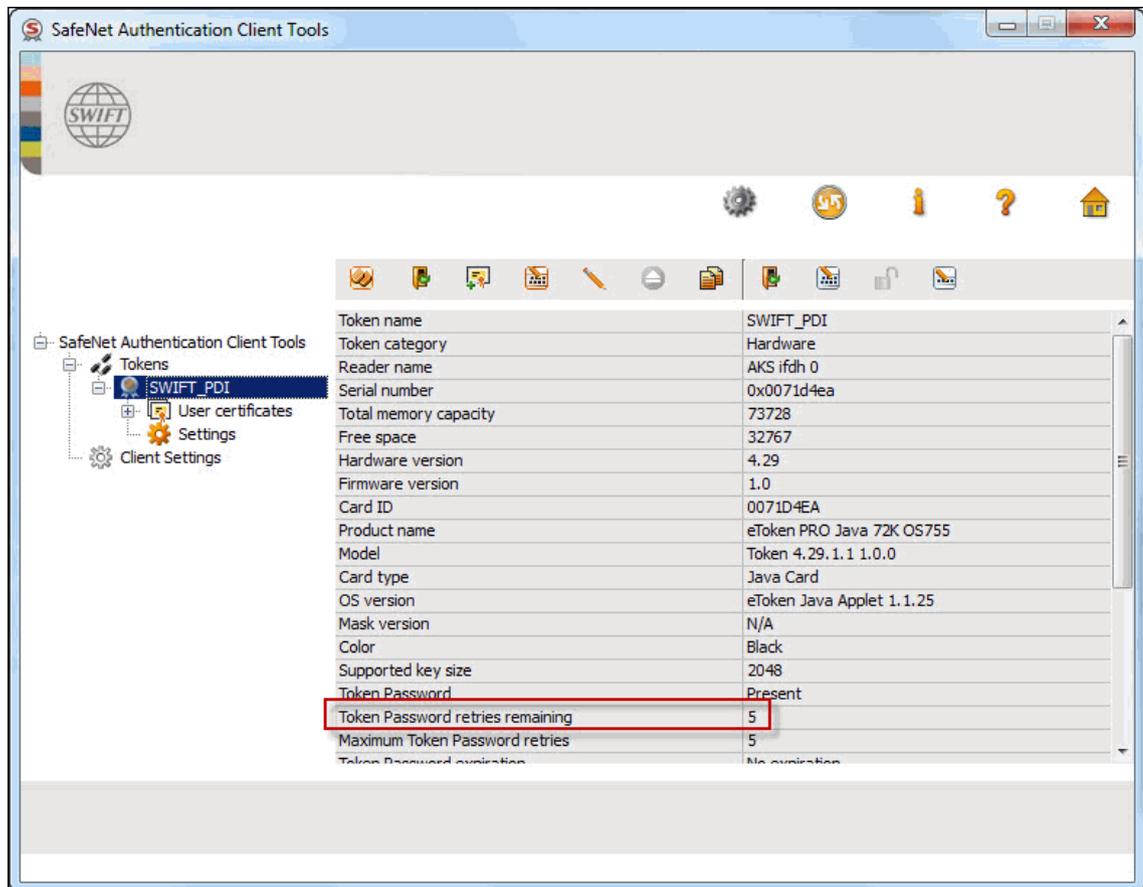
## **Pourquoi un token est-il verrouillé?**

Si vous entrez cinq mots de passe incorrects consécutifs, le token se verrouille. À chaque fois que vous entrez le mot de passe correct, le nombre de mots de passe incorrects repart à 0.

Si votre token est verrouillé, un administrateur devra configurer le token en vue d'une réinitialisation. L'utilisateur devra ensuite terminer la réinitialisation. Référez-vous au [Guide d'utilisation du portail 3SKey pour les entreprises](#) pour consulter la procédure de réinitialisation.

## Comment puis-je savoir si mon token est verrouillé?

Sélectionnez **SAC tools** (Outils SAC) > **Advanced View** (Avancé) > **SWIFT PDI** et vérifiez la ligne **Token Password retries remaining** (Tentatives de saisie du mot de passe du token restantes). Si le nombre est égal à 0, votre token est verrouillé.



Lorsqu'un token est verrouillé, l'administrateur 3SKey devra configurer le token en vue d'une réinitialisation et l'utilisateur devra ensuite le réinitialiser.

## Mot de passe perdu ou token verrouillé

Si le propriétaire du token a perdu son mot de passe ou que le token est verrouillé car 5 mots de passe incorrects ont été saisis, le token doit être réinitialisé. Dans ce cas, un nouveau token n'est pas nécessaire.

Pour réinitialiser le token, veuillez vous reporter au [Guide d'utilisation du portail 3SKey pour les entreprises](#).

## Token perdu, endommagé ou expiré

Dans ce cas, vous devez régénérer le certificat sur un nouveau token.

Pour régénérer le token, veuillez vous reporter au [Guide d'utilisation du portail 3SKey pour les entreprises](#).

## 3.4 Votre session sur le portail 3SKey se termine lorsque vous autorisez une fenêtre contextuelle

### Pourquoi ma session sur le portail s'est-elle terminée?

Lorsque vous cliquez sur l'aide en ligne du portail 3SKey, le portail ouvre une fenêtre contextuelle pour afficher l'aide.

Si le bloqueur de fenêtres contextuelles d'Internet Explorer est activé, vous êtes invité à autoriser la fenêtre contextuelle. Si vous cliquez sur **Autoriser**, votre session sur le portail est terminée et vous êtes renvoyé sur la page d'accueil du portail. Ce comportement est standard pour Internet Explorer, car activer une fenêtre contextuelle force une actualisation de la page.

Entrez à nouveau votre mot de passe pour vous reconnecter. La prochaine fois que vous accédez à l'aide en ligne du portail, aucune autorisation ne sera requise.

Pour éviter ceci, vous devez autoriser Internet Explorer à autoriser les fenêtres contextuelles de 3SKey.

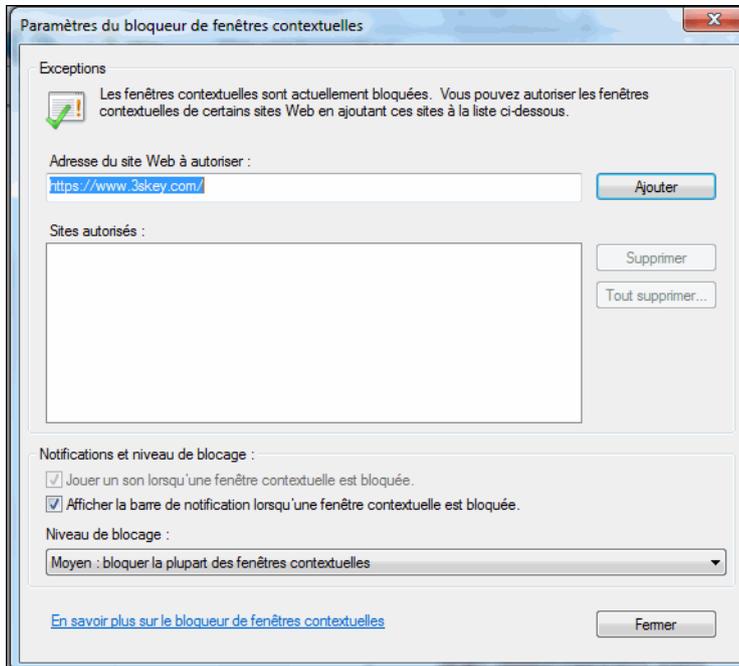
### Autoriser les fenêtres contextuelles de 3SKey

Pour autoriser les fenêtres contextuelles de 3SKey à l'avenir, vous pouvez ajouter le portail à la liste des sites autorisés dans les **Paramètres du bloqueur de fenêtres contextuelles**:

1. Dans Internet Explorer, sélectionnez **Outils > Bloqueur de fenêtres contextuelles > Paramètres du bloqueur de fenêtres contextuelles**.

La fenêtre **Paramètres du bloqueur de fenêtres contextuelles** apparaît.

2. Dans le champ **Adresse du site Web à autoriser**, entrez `https://www.3skey.com/`:



3. Cliquez sur **Ajouter**.

L'adresse est ajoutée à la liste des **Sites autorisés**.

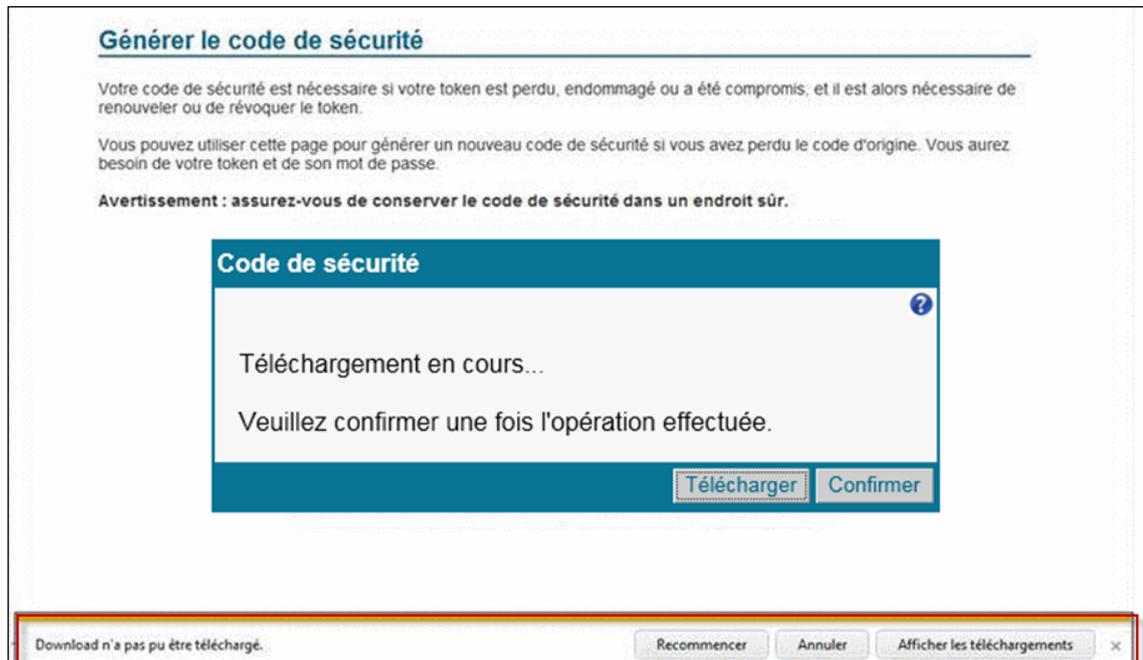
4. Cliquez sur **Fermer**.

## 3.5 Impossible de télécharger le code de sécurité en utilisant Internet Explorer 9 ou une version supérieure

### Présentation

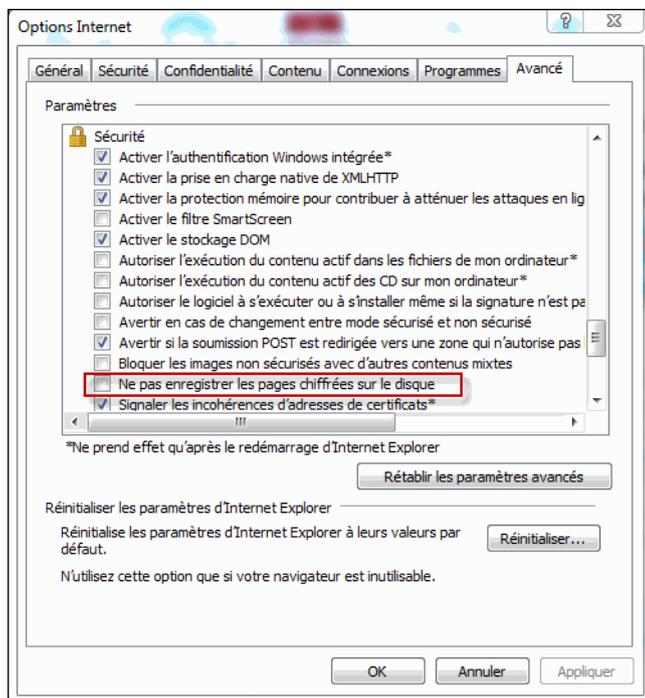
Durant l'activation du token sur le portail 3SKey, vous devez télécharger le fichier **code.txt** qui contient le code de sécurité pour votre token.

Si vous utilisez Internet Explorer 9 ou une version supérieure, il se peut que le message d'erreur suivant s'affiche sur la page **Générer le code de sécurité**:



Pour résoudre ce problème, vous devez désactiver l'option **Ne pas enregistrer les pages chiffrées sur le disque**.

Dans Internet Explorer, sélectionnez **Outils > Options Internet > Avancé > Sécurité** et cliquez pour décocher l'option **Ne pas enregistrer les pages chiffrées sur le disque**.



Cliquez sur **OK**.

## 3.6 Je dois utiliser mon token sur un port USB qui est protégé en écriture

### Description

Le port USB utilisé par votre token ne doit pas être protégé en écriture. Toutefois, s'il est nécessaire d'utiliser le token sur un port USB qui doit être protégé en écriture, veuillez procéder comme suit.

1. Ouvrez l'éditeur de base de registre Windows et accédez à la clé HKEY\_LOCAL\_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\StorageDevicePolicies.
2. Créez une nouvelle valeur **DWORD** sous cette clé et renommez-la **WriteProtect**.
3. Donnez-lui une valeur de 1.

Les ports USB de votre ordinateur sont maintenant en lecture seule.

Pour désactiver le mode lecture seule, changez la valeur de la clé **WriteProtect** en 0.

## 3.7 Affichage incorrect du token verrouillé durant la réinitialisation

### Réinitialiser le token

Si vous utilisez une version antérieure du logiciel 3SKey qui utilise le client eToken au lieu du nouveau client d'authentification Safenet, lorsque vous essayez de réinitialiser un token verrouillé, la fenêtre suivante s'affiche.

The screenshot shows the 3SKey - SWIFT Secure Signature Key portal. The main navigation bar includes 'Présentation', 'Gestion des clés', 'Gestion des utilisateurs', 'Informations portées par la clé', and 'Aide'. The user is logged in as 'corp44141684'. The current page is 'Réinitialiser le token', which is part of a 6-step process. A modal window titled 'Confirmation de la réinitialisation' is displayed, showing the following token details:

Numéro de série du token	01dd9752
Identifiant unique	corp44027791
Statut	NotActivated
Le token est verrouillé	Non
Expiration	6 juin 2018

Below the table, there are two radio button options: 'Je ne connais pas le mot de passe du token' (selected) and 'Je connais le mot de passe du token'. At the bottom of the modal are 'Annuler' and 'Confirmer' buttons.

Le portail ne détecte pas que le token est verrouillé et affiche la valeur **Non** dans ce champ.

Étant donné que le portail ne détecte pas que le token est verrouillé, l'utilisateur doit manuellement sélectionner l'option **Je ne connais pas le mot de passe du token** et procéder à la réinitialisation sinon le mot de passe ne sera pas réinitialisé. La procédure de réinitialisation est décrite dans le [Guide d'utilisation du portail 3SKey pour les entreprises](#) > Configurer un token en vue d'une réinitialisation (pour les administrateurs).

Pour résoudre ce problème, SWIFT vous recommande de passer à la dernière version du logiciel 3SKey. Pour ce faire, mettez à niveau votre logiciel du token sur le [portail 3SKey](#).

## 3.8 Pourquoi ne puis-je pas réinitialiser un token?

### 04221: Le certificat sur le token à réinitialiser se trouve en période de renouvellement.

Vous ne pouvez pas réinitialiser un token expiré, révoqué ou qui se verrouille durant sa période de renouvellement.

Par exemple, si vous essayez de réinitialiser le certificat sur un token qui est en période de renouvellement, le message suivant s'affichera:



Dans tous les cas, contactez votre administrateur 3SKey pour régénérer l'identifiant unique du certificat sur un nouveau token.

## 4 Assistance 3SKey

### Assistance pour les clients 3SKey

Cette section décrit les types d'assistance fournis par SWIFT aux utilisateurs 3SKey.

SWIFT est l'unique point de contact pour reporter tous les problèmes et requêtes relatifs à l'installation des tokens 3SKey, à l'activation et à la gestion sur le portail 3SKey.

Pour toute autre question, les clients d'entreprises sont priés de contacter leur banque.

Procédez par étapes pour résoudre votre problème:

1. Consultez le [Guide de dépannage 3SKey](#).

Si le problème n'est pas résolu, passez à l'étape suivante.

2. Consultez l'auto-assistance sur le portail.

Pour accéder à [l'auto-assistance 3SKey](#), accédez à [www.3skey.com](http://www.3skey.com), cliquez sur **Aide**.

La liste des sujets traités dans **l'auto-assistance 3SKey** s'affiche.

Si le problème n'est pas résolu, passez à l'étape suivante.

3. Consultez le tableau ci-dessous pour identifier le point de contact le plus approprié.

Type de problème	Contact = SWIFT	Contact = votre banque
Enregistrement du token activé		X
Mot de passe d'activation pour les nouveaux tokens		X
Installation du logiciel du token	X	
Connexion au portail 3SKey	X	
Gestion du token sur le portail 3SKey <sup>(1)</sup>	X	
Commande de tokens		X
Mot de passe après activation	X	
Transactions rejetées		X
Application de signature / trésorerie (configuration des certificats)		X (ou application de signature / trésorerie)
Application de signature / trésorerie (problèmes généraux)	X (si la connexion au portail 3SKey est impossible)	X (si la connexion au portail 3SKey fonctionne, veuillez contacter votre banque ou le vendeur de l'application de signature / trésorerie)

(1) La gestion des tokens comprend la création de groupes d'utilisateurs, la gestion des groupes d'utilisateurs, l'activation, la modification du mot de passe, la génération du code de sécurité, l'ajout d'utilisateurs, la régénération, la réinitialisation, le renouvellement et la révocation.

Si le point de contact le plus approprié est une entité autre que SWIFT, veuillez contacter cette entité.

Si le point de contact le plus approprié est SWIFT, passez à l'étape suivante.

4. Contactez l'assistance 3SKey par e-mail (reportez-vous à la section **Assistance par e-mail** ci-dessous).

Si le problème n'est pas résolu, passez à l'étape suivante.

5. Contactez un analyste du service d'assistance (reportez-vous à la section **Assistance téléphonique** ci-dessous).

### Assistance par e-mail

Si vous n'avez pas été en mesure de résoudre votre problème à l'aide du [Guide de dépannage 3SKey](#) ou de [l'auto-assistance 3SKey](#), envoyez un e-mail à [3skey.support@swift.com](mailto:3skey.support@swift.com).

Veillez inclure les informations suivantes dans le message électronique. Un analyste du service d'assistance étudiera votre problème et vous contactera.

---

**Remarque** L'analyste vous fournira un numéro de dossier qui servira de référence si vous devez contacter l'assistance téléphonique.

---

1. Coordonnées
  - Prénom et nom
  - Adresse e-mail
  - Numéro de téléphone
  - Numéro de téléphone mobile
  - Nom de l'entreprise
  - Description claire du problème
  - Numéro de série indiqué sur le token
2. Quelle opération effectuez-vous sur le portail 3SKey?
  - Installation du logiciel du token
  - Création d'un groupe d'utilisateurs
  - Connexion
  - Activation
  - Régénération
  - Révocation
  - Réinitialisation
  - Renouvellement
3. Quel message d'erreur avez-vous reçu?
4. Quel est votre rôle sur 3SKey et êtes-vous le propriétaire du token?

---

**Important** Veuillez zipper et joindre les fichiers journaux d'installation à l'e-mail.

---

Voici les différents emplacements par défaut où sont disponibles les fichiers journaux en fonction de la version du programme d'installation que vous utilisez :

- 3SKey\_token\_install.exe (mars 2013)
  - **C:\Program Files\Swift\Swift Token Client\logs** (système 32 bits)
  - **C:\Program Files (x86)\Swift\Swift Token Client\logs** (système 64 bits)
- SwiftTokenClient-2.0x64wrapper.exe ou SwiftTokenClient-2.0x32wrapper.exe (février 2012)
  - **C:\Program Files\Swift\Swift Token Client 2.0\logs**
- 3SKeyinstall.exe (avant février 2012)
  - **C:\Program Files\3SKey\logs\**

Si vous n'avez pas encore installé le logiciel 3SKey, veuillez fournir les détails de votre système d'exploitation. Ces détails comprennent la version et le service pack de Windows, la version d'Internet Explorer ainsi que la version de Java que vous utilisez.

### Assistance téléphonique

Si votre question n'a pu être résolue par les moyens décrits ci-avant, vous pouvez contacter un analyste du service d'assistance par téléphone. Nos analystes du service d'assistance sont disponibles pour vous aider pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi.

<b>Asie-Pacifique:</b>	<b>+33-1 57 32 35 36</b> de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 CET (GMT+2)
<b>Europe, Moyen-Orient et Afrique:</b>	<b>+33-1 57 32 35 36</b> de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 CET (GMT+2)
<b>Amériques:</b>	<b>+1-540 727 1685</b> de 09h00 à 18h00 EST (GMT-4)

## Mentions légales

### Copyright

SWIFT © 2015. Tous droits réservés.

### Clause de protection

Les informations contenues dans cette publication sont susceptibles d'être modifiées ponctuellement. Vous devez toujours vous reporter à la dernière version disponible.

### Traductions

La version anglaise de la documentation SWIFT est la seule version officielle et contraignante.

### Marques commerciales

SWIFT est le nom commercial de S.W.I.F.T. SCRL. Les noms suivants sont des marques déposées de SWIFT: le logo SWIFT, SWIFT, SWIFTNet, Accord, Sibos, 3SKey, Innotribe, le logo Standards Forum, MyStandards, et SWIFT Institute. Les autres noms de produit, de service ou d'entreprise dans cette publication sont des noms commerciaux, des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.