



Santander Consumer Bank

Guide pour “mot de passe oublié”

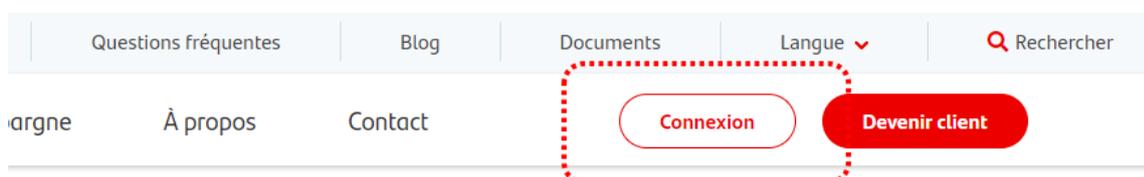
Comment recevoir un nouveau mot de passe pour se connecter à votre espace personnel ?

Étape n°1

Vous devez vous rendre sur la page de connexion de votre espace personnel :

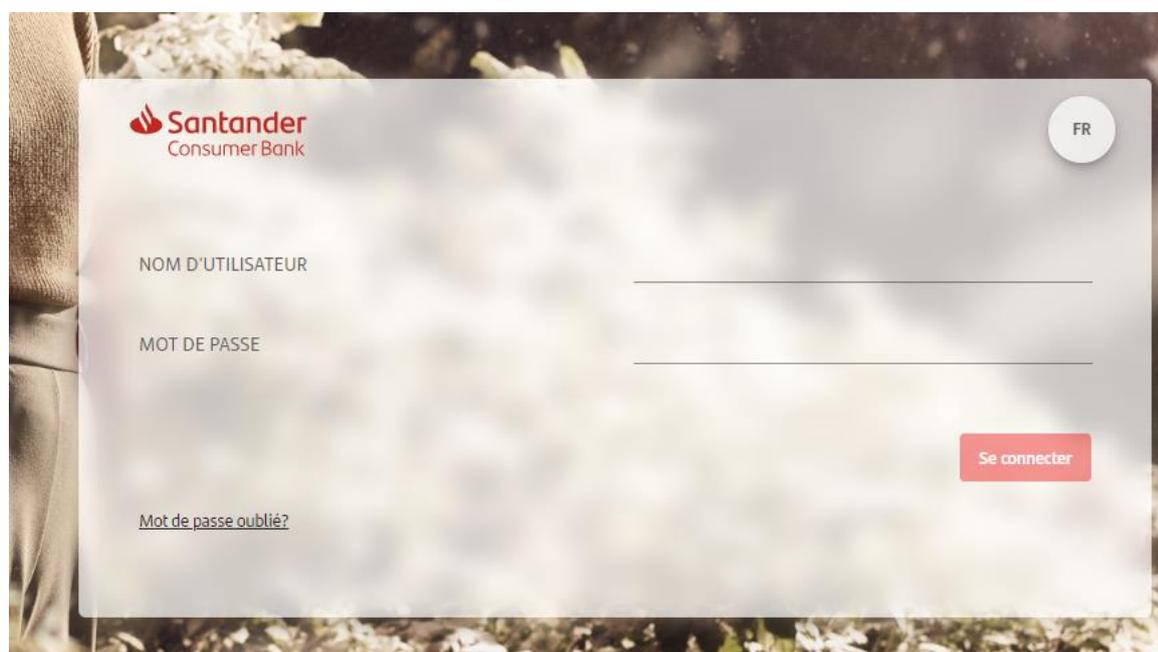
<https://secure.santanderconsumerbank.be/mdib-santander/session/fr>

Également accessible par le menu de navigation de notre site web par l'onglet "Connexion" : <https://www.santanderconsumerbank.be>



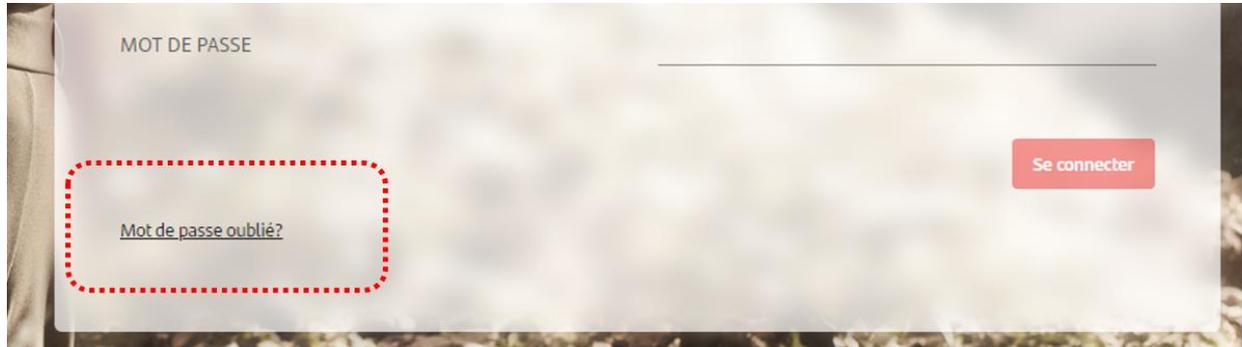
Étape n°2

Après avoir cliqué sur "Connexion", vous êtes redirigé vers la page pour vous connecter à votre espace personnel, vous donnant la possibilité d'introduire vos identifiants (numéro client et mot de passe).

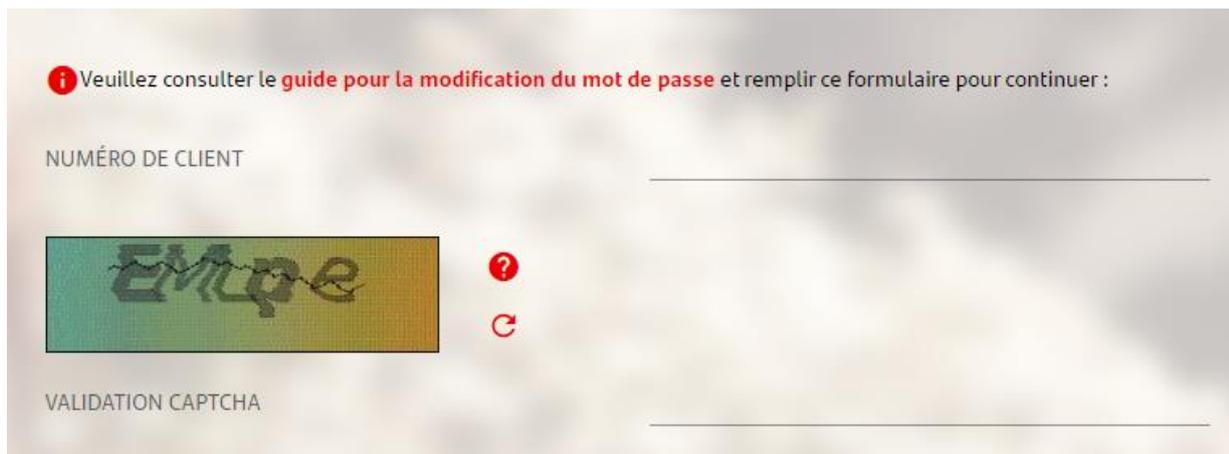


Etape n°3

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous devez cliquer sur “Mot de passe oublié”.



Etape n°4



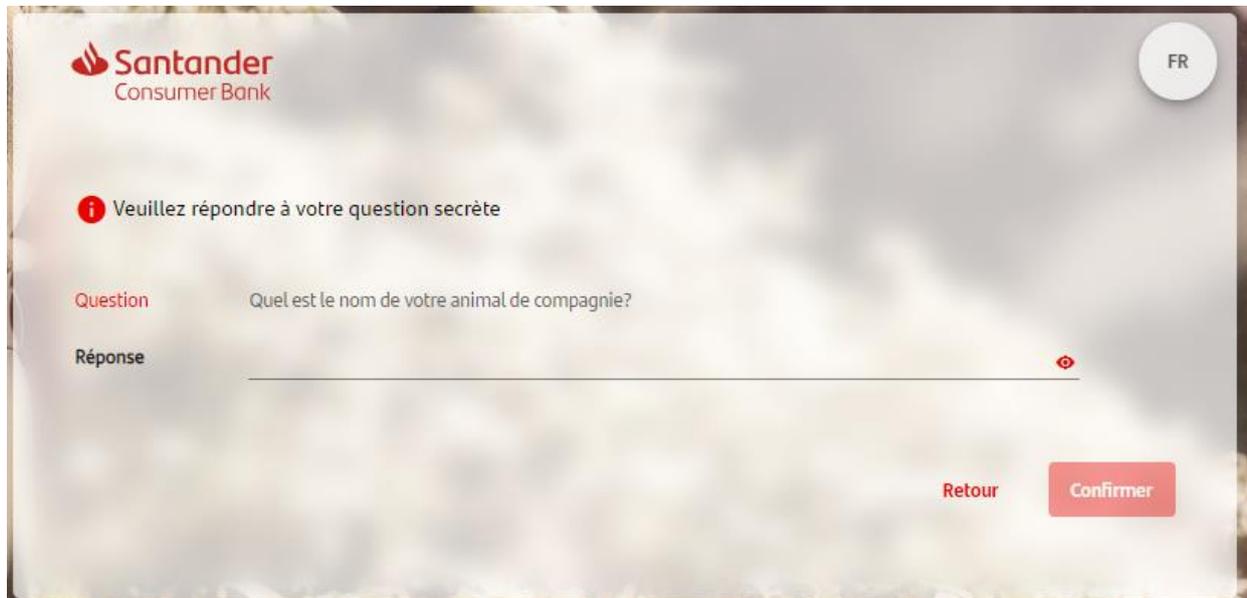
Suivez les étapes suivantes :

- Entrez votre numéro client (nom d'utilisateur)
- Recopier le code CAPTCHA (code alphanumérique). Si vous ne pouvez pas lire le code captcha, cliquez sur la petite flèche circulaire à droite de l'image. Notez également les lettres majuscules et minuscules dans l'image.
- Une fois le numéro client et le CAPTCHA renseignés, cliquez sur “Suivant”.

Etape n°5

Si votre numéro client est correct, vous accédez à une nouvelle fenêtre, où vous devez répondre à votre question secrète :

Exemple : quel est le nom de votre animal de compagnie ?



The screenshot displays the Santander Consumer Bank interface for password recovery. At the top left is the Santander logo and 'Consumer Bank'. At the top right is a language selector button labeled 'FR'. Below the logo, there is a red information icon followed by the text 'Veuillez répondre à votre question secrète'. Underneath, the word 'Question' is followed by the text 'Quel est le nom de votre animal de compagnie?'. Below this, the word 'Réponse' is followed by a text input field with a red eye icon on the right. At the bottom right, there are two buttons: 'Retour' and 'Confirmer'.

Etape n°6

Après avoir répondu à votre question secrète, vous allez recevoir quelques minutes plus tard, un courriel avec votre nouveau mot de passe.

ATTENTION : ce mot de passe est provisoire. Veuillez cliquer sur le lien dans l'e-mail pour être redirigé vers la page de connexion. Si cela ne fonctionne pas, veuillez utiliser un autre navigateur internet. Exemple : si vous utilisez Google Chrome, veuillez passer à Mozilla Firefox ou Microsoft Edge, Opera ...

Etape n°7

Après avoir saisi votre mot de passe provisoire, vous devez maintenant choisir votre nouveau mot de passe. Veuillez tenir compte des règles de sécurité pour constituer votre nouveau mot de passe :

Modification du mot de passe

1 OPERATION 2 VALIDATION 3 CONFIRMATION

Votre nouveau mot de passe doit respecter les règles suivantes

Au moins 1 chiffre	Au moins 5 caractères alphabétiques différents	Au moins 1 majuscule
Au moins 1 caractère spécial ?	8 à 16 caractères	

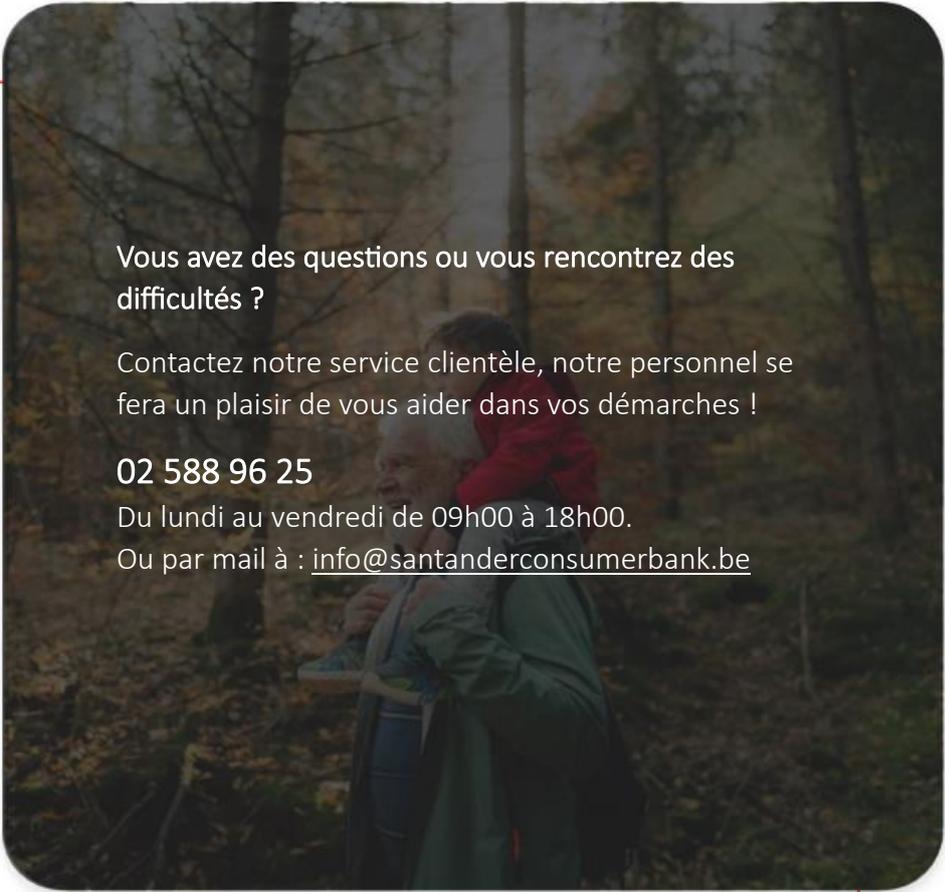
Nouveau mot de passe

Confirmation du nouveau mot de passe

Etape n°8

Une fois que vous avez choisi et saisi votre nouveau mot de passe, vous devez le confirmer. Cliquez sur “suivant” pour valider votre changement. Un code de sécurité TAN par SMS vous sera envoyé, vous devez entrer le code reçu par SMS pour valider votre nouveau mot de passe.

Vous pouvez maintenant accéder à votre espace personnel avec votre nouveau mot de passe.



Vous avez des questions ou vous rencontrez des difficultés ?

Contactez notre service clientèle, notre personnel se fera un plaisir de vous aider dans vos démarches !

02 588 96 25

Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

Ou par mail à : info@santanderconsumerbank.be