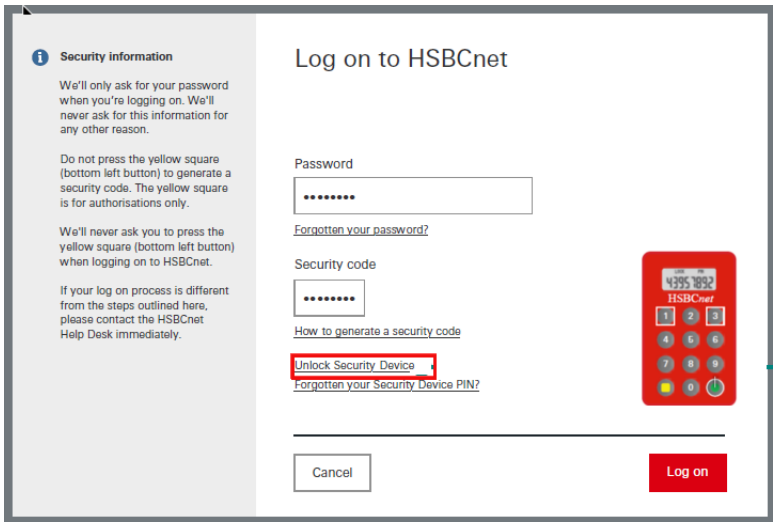
¿Cómo puedo desbloquear o restablecer mi dispositivo de seguridad? (para clientes de México)

Si olvidó el PIN de su dispositivo de seguridad o si el dispositivo de seguridad está bloqueado después de varios intentos fallidos de ingresar el PIN en el dispositivo, puede restablecerlo mediante la función de restablecimiento del PIN en línea. Para hacerlo, realice los siguientes pasos:

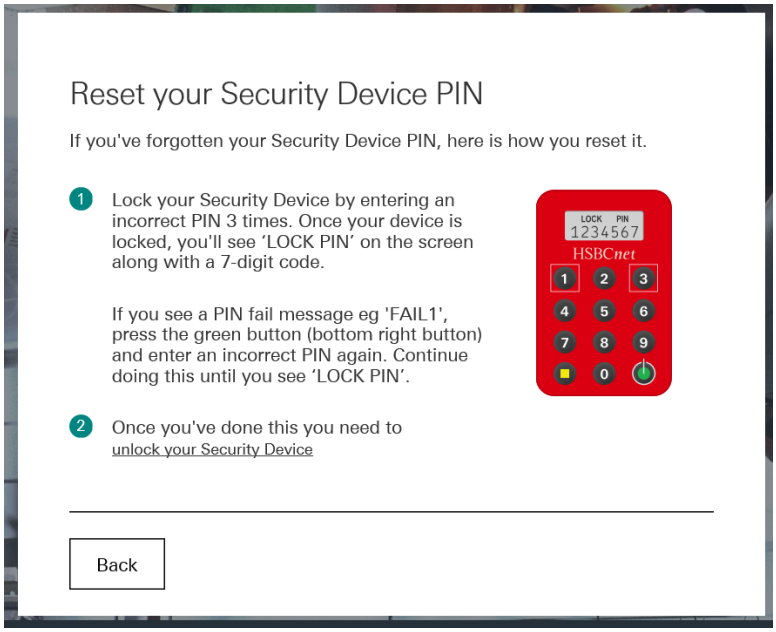
1. Acceda a la página de inicio de HSBCnet y seleccione **Iniciar sesión en HSBCnet**.
2. Ingrese su usuario y seleccione **Continuar**. Aparecerá la página de autenticación del dispositivo de seguridad.

Página de autenticación del dispositivo de seguridad



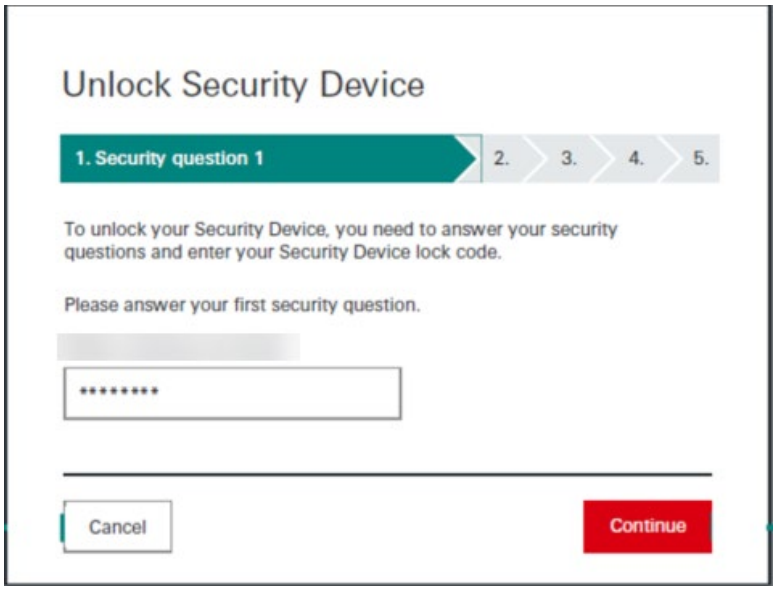
3. Antes de continuar, determine cuál de los siguientes casos representa su problema actual:
   - **El dispositivo no está bloqueado**: Si olvidó el PIN de su dispositivo de seguridad, pero el dispositivo no está bloqueado, seleccione el enlace **¿Olvidó el PIN de su dispositivo de seguridad?** Complete las instrucciones en pantalla para bloquear el dispositivo de seguridad antes de seleccionar el enlace **Desbloquear dispositivo de seguridad** para continuar.

¿Olvidó el PIN de su dispositivo de seguridad? : enlace



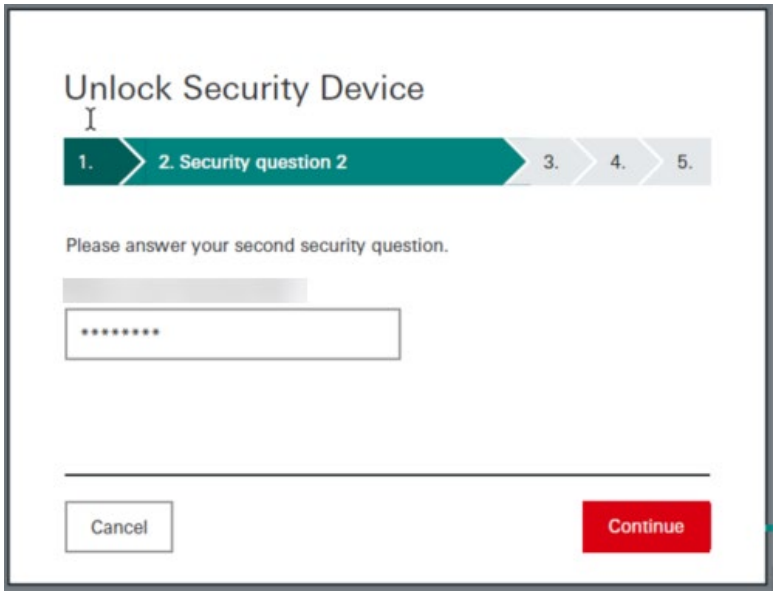
- **El dispositivo está bloqueado**: Si ingresó el PIN incorrecto tres veces, su dispositivo de seguridad mostrará un mensaje de "PIN DE BLOQUEO" en la pantalla junto con un código de siete dígitos. Proceda para seleccionar el enlace **Desbloquear dispositivo de seguridad** y complete el proceso de cuatro pasos según las instrucciones en pantalla.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 1. Pregunta de seguridad 1



4. Responda la segunda pregunta de seguridad correctamente y haga clic en **Continuar** para completar el proceso de verificación.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 2. Pregunta de seguridad 2



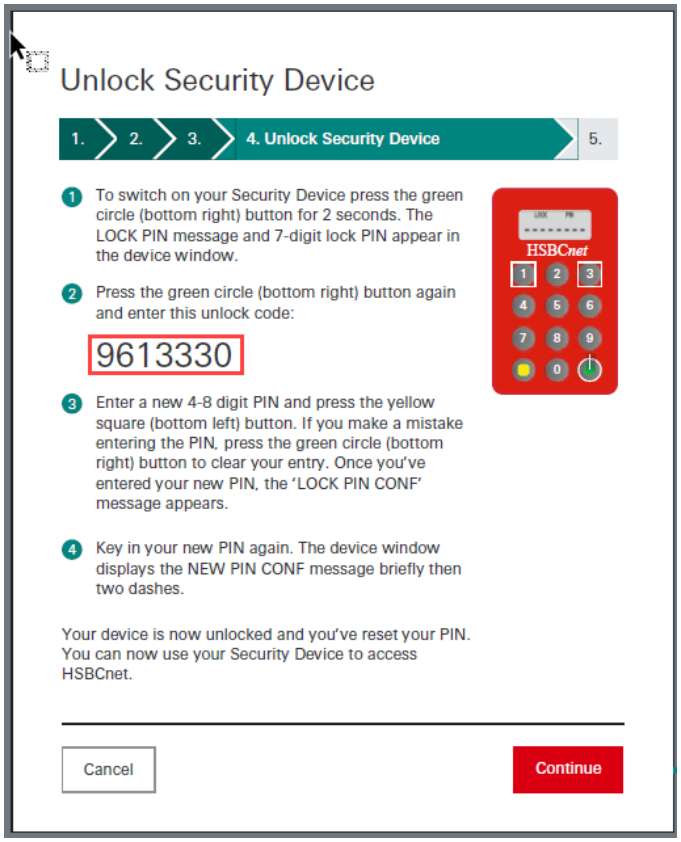
Nota: Si olvidó alguna de sus preguntas de seguridad e ingresa la respuesta incorrecta tres veces, será redirigido al proceso de **restablecimiento de información de seguridad**.

5. Después de responder correctamente las preguntas de seguridad, siga las instrucciones en pantalla para generar el código del PIN DE BLOQUEO de su dispositivo de seguridad e ingresarlo en el campo Código de bloqueo. Seleccione **Continuar** otra vez para avanzar.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 3. Código de bloqueo

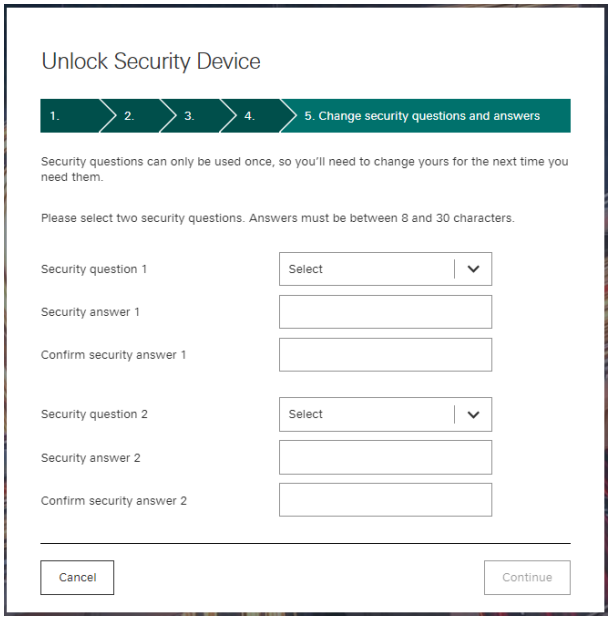
6. Siga las instrucciones en pantalla para completar el paso **Desbloquear dispositivo de seguridad**. Seleccione **Continuar** para avanzar.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 4. PIN del dispositivo de seguridad



7. Debe cambiar sus preguntas y respuestas de seguridad en este paso. Las preguntas de seguridad solo se pueden utilizar una vez, por lo que deberá cambiarlas para la próxima vez que las necesite.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 5. Cambiar las preguntas y respuestas de seguridad



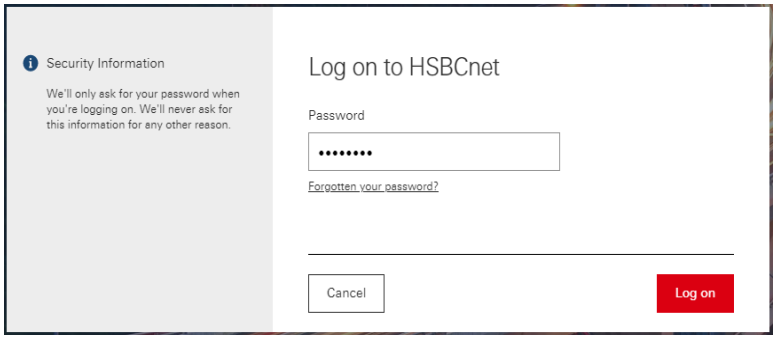
Ha desbloqueado con éxito su dispositivo de seguridad y restablecido el PIN. Ahora puede iniciar sesión en HSBCnet.

Nota: Si olvidó alguna de sus preguntas de seguridad e ingresa la respuesta incorrecta tres veces, será redirigido al proceso de restablecimiento de información de seguridad.

Para obtener más información sobre cómo completar un Restablecimiento de información de seguridad (SIR), consulte la guía **"¿Cómo puedo restablecer mi información de seguridad?"**.

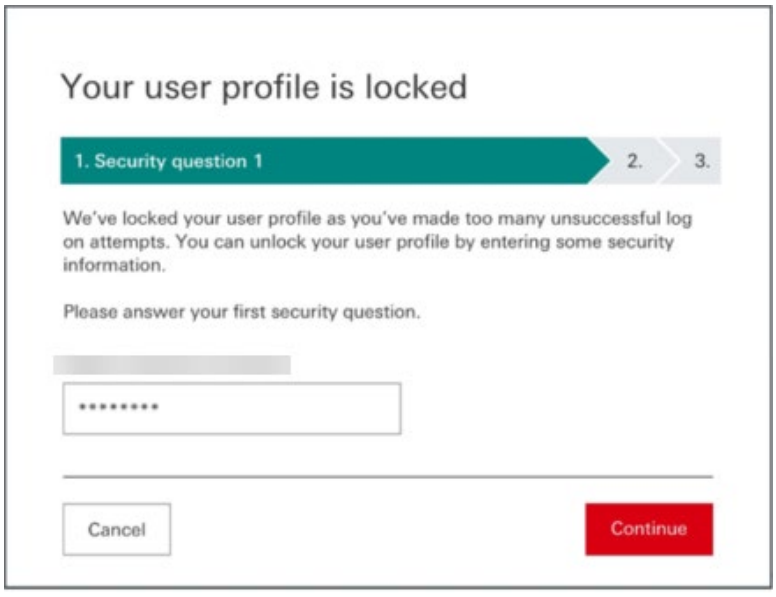
1. Si ingresó su contraseña de HSBCnet incorrectamente tres veces durante el proceso de inicio de sesión, su perfil se bloqueó. Debe responder sus preguntas de seguridad para desbloquear el perfil.

Si ingresó su contraseña de HSBCnet incorrectamente tres veces



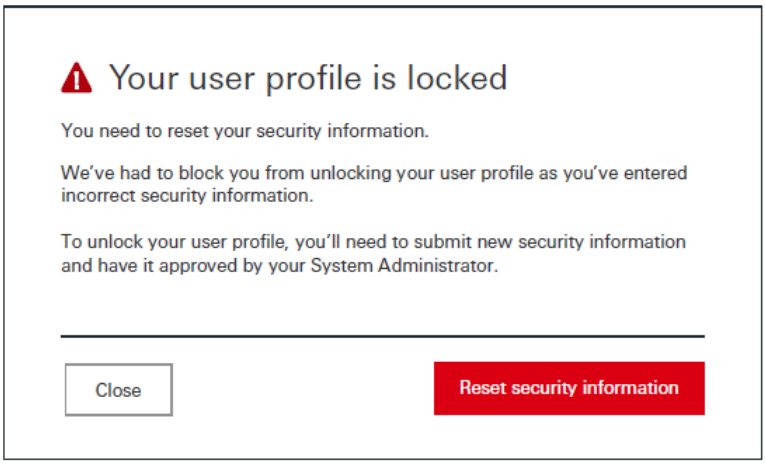
2. Responda la primera pregunta de seguridad. Configuró esta información de seguridad durante el proceso de registro o activación del perfil.

Pregunta de seguridad 1



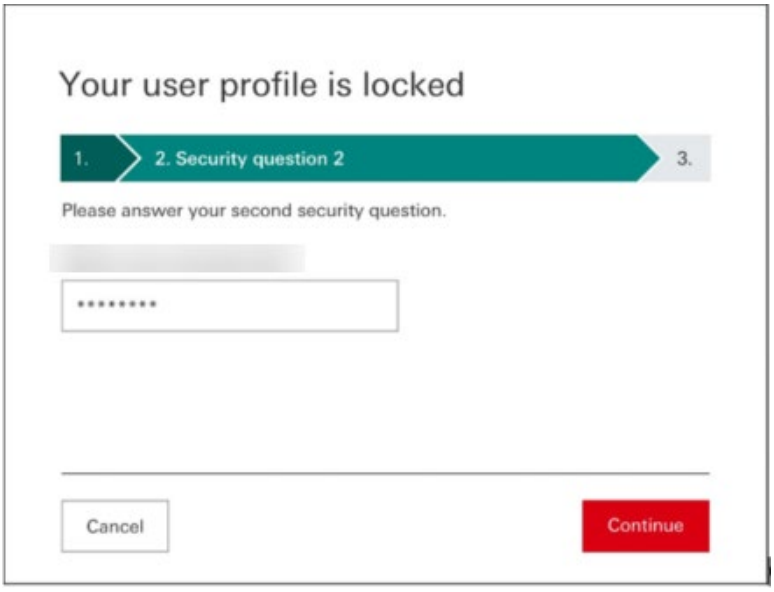
Nota: Si no recuerda esta información o ingresó una respuesta incorrecta, su perfil se bloqueará y deberá restablecer su información de seguridad. Consulte la guía "¿Cómo puedo restablecer mi información de seguridad?" para revisar el procedimiento paso a paso.

Restablecer la información de seguridad



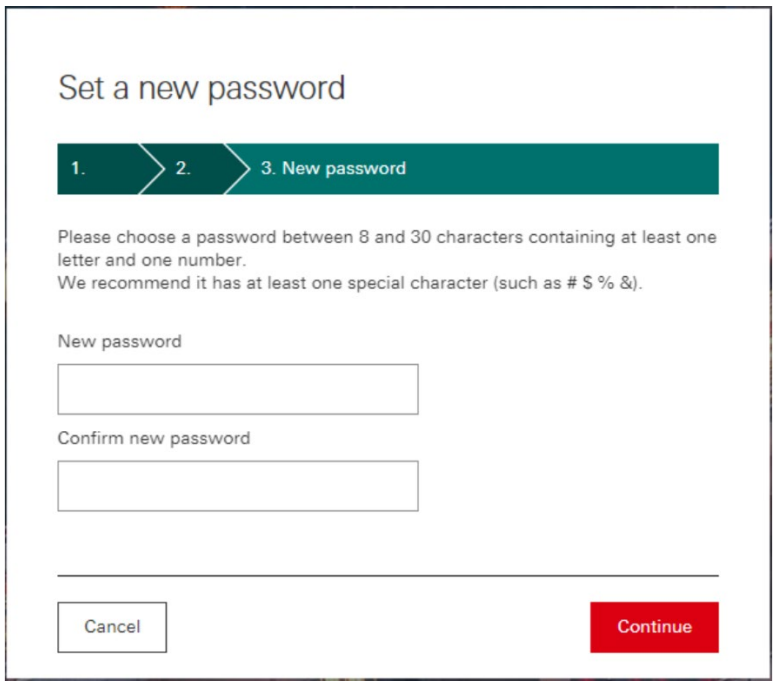
3. Continúe y responda la segunda pregunta de seguridad.

Pregunta de seguridad 2



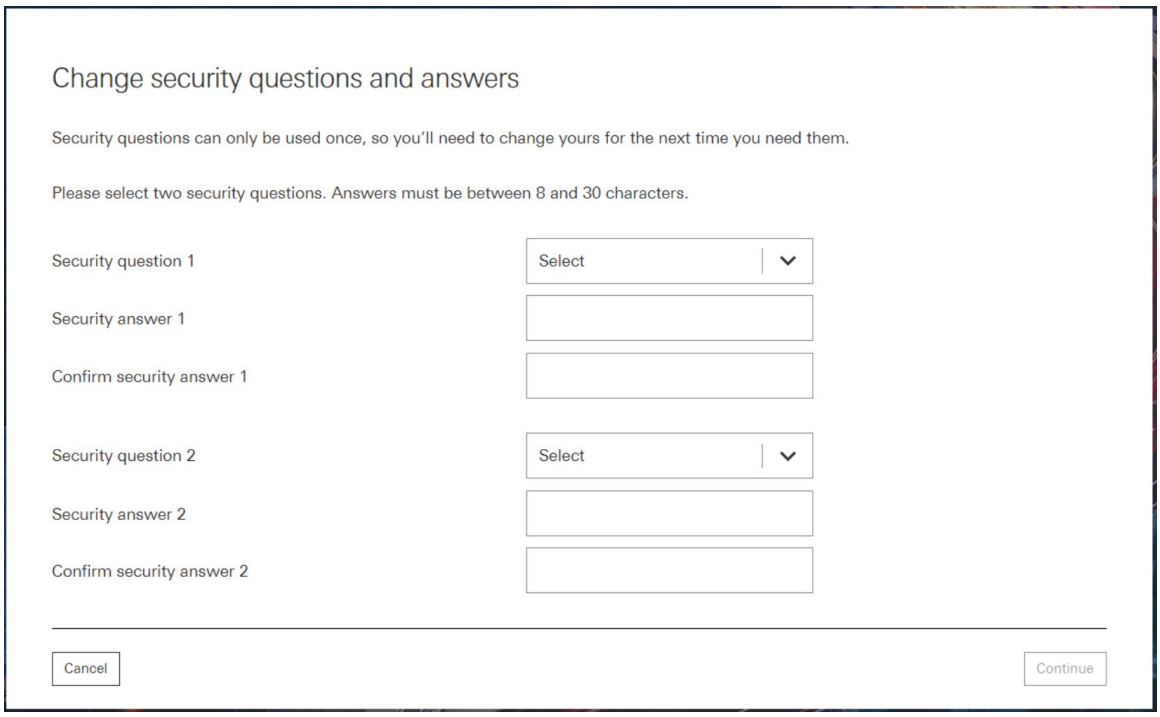
4. Si respondió ambas preguntas de seguridad correctamente, su perfil se desbloqueará y podrá crear una nueva contraseña. Las instrucciones en pantalla están incluidas para guiarlo a través del proceso. Seleccione **Enviar** cuando haya terminado.

Crear una nueva contraseña



5. Las preguntas de seguridad solo se pueden utilizar una vez, por lo que deberá cambiarlas para la próxima vez que las necesite. Seleccione **Continuar** cuando complete el proceso de desbloqueo de perfil y restablecimiento de contraseña.

Cambio de las preguntas y respuestas de seguridad



Ahora puede iniciar sesión en HSBCnet utilizando sus nuevas credenciales.

Aviso legal

HSBC Bank plc ("HSBC") elabora esta guía del usuario para que la emita él mismo u otro miembro del Grupo HSBC, que abarca HSBC Holdings plc y sus subsidiarias ("Grupo HSBC"). La guía del usuario está diseñada para que la use el miembro emisor relevante del Grupo HSBC a fin de proporcionar al destinatario orientación en relación con el uso de los productos y servicios del Grupo HSBC a los que se hace referencia en ella. No pretende constituir una oferta de financiamiento ni otros servicios, ni constituye asesoría de contabilidad, inversión, jurídico ni fiscal, ni asesoría en relación con la idoneidad de los productos ni servicios del Grupo HSBC para los fines ni actividades comerciales previstos del destinatario. El destinatario no debe depender del contenido de la guía del usuario y debe obtener su propio asesoramiento al respecto. Esta guía del usuario se debe leer en su totalidad junto con todos los términos, la orientación y la información relevantes y disponibles para el destinatario en relación con los productos y servicios relacionados. El Grupo HSBC no garantiza que la guía del usuario ni ninguna información contenida en ella sea completa ni precisa, incluido cualquier material obtenido de un tercero y reproducido en la guía del usuario. Cualquier información u opiniones se proporcionan en la fecha de la guía del usuario y están sujetas a cambios sin previo aviso en cualquier momento. Esta guía del usuario se diseñó para el uso exclusivo del destinatario a quien el miembro emisor pertinente del Grupo HSBC la pone a disposición. No se debe fotocopiar, reproducir, distribuir ni divulgar, de forma total o parcial, a ninguna otra organización o persona sin el consentimiento previo por escrito de HSBC u otro miembro emisor relevante del Grupo HSBC, cada uno de los cuales excluye cualquier responsabilidad relacionada con la guía del usuario en la medida máxima permitida por la ley.

Divulgaciones

HSBC Bank plc está autorizado por la Autoridad de Regulación Prudencial y regulado por la Autoridad de Conducta Financiera y la Autoridad de Regulación Prudencial. Está catalogado con el número de registro 114216. HSBC Bank plc es una empresa constituida de conformidad con las leyes de Inglaterra y Gales. Su número de registro es 14259 y su domicilio legal se encuentra en 8 Canada Square, Londres, E14 5HQ. El número VAT registrado de HSBC Bank plc es GB 365684514.

HSBC Continental Europe (HBCE) es una sociedad anónima (société anonyme) con domicilio legal en 38 avenue Kleber 75116, París, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 775 670 284. HBCE está autorizado como entidad crediticia y como proveedor de servicios de inversión por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Autoridad de Supervisión Prudencial y de Resolución, ACPR), regulado por la Autorité des Marchés Financiers (Autoridad de Mercados Financieros) y la ACPR, y supervisado por el Banco Central Europeo como parte del Mecanismo Único de Supervisión.

Copyright: HSBC Bank plc 2025. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.