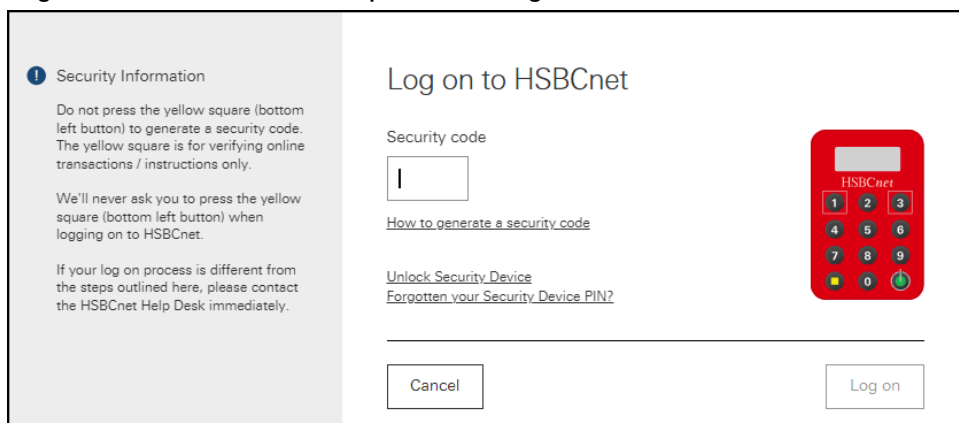


¿Cómo puedo desbloquear o restablecer mi dispositivo de seguridad?

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 Autenticación del dispositivo de seguridad.

Página de autenticación del dispositivo de seguridad



Security Information

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

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

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

Log on to HSBCnet

Security code

[How to generate a security code](#)

[Unlock Security Device](#)
[Forgotten your Security Device PIN?](#)

Cancel Log on

3. 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


Reset your Security Device PIN

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

- 1 Lock your Security Device by entering an incorrect PIN 3 times. Once your device is locked, you'll see 'LOCK PIN' on the screen along with a 7-digit code.

If you see a PIN fail message eg 'FAIL1', press the green button (bottom right button) and enter an incorrect PIN again. Continue doing this until you see 'LOCK PIN'.

- 2 Once you've done this you need to [unlock your Security Device](#)



- **El dispositivo está bloqueado:** Si ingresó el PIN incorrecto tres veces, su dispositivo de seguridad mostrará un mensaje de "ERROR 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.

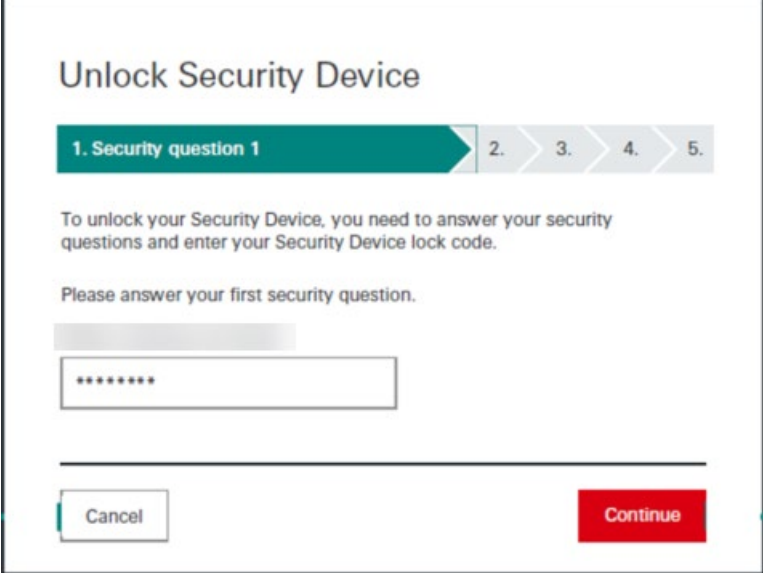
Desbloquear dispositivo de seguridad: 1. Pregunta de seguridad 1

Unlock Security Device

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

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

Please answer your first security question.



4. 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

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

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**.

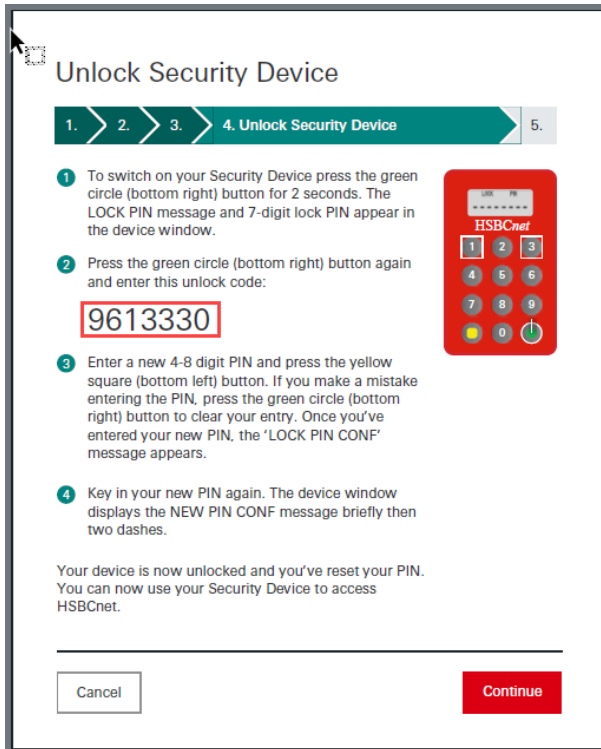
5. Después de responder correctamente las preguntas de seguridad, siga las instrucciones en pantalla para generar el código del ERROR DE PIN DE BLOQUEO de su dispositivo de seguridad e ingresarlo en el campo Código de bloqueo. Seleccione **Continuar** otra vez para avanzar.

Desbloquear dispositivo de seguridad: 3. Código de bloqueo

The screenshot shows the "Unlock Security Device" screen at step 3, "Lock code". The progress indicator shows steps 1, 2, 3, 4, and 5, with step 3 highlighted in green. Below the progress indicator, there are two numbered instructions: 1. "Switch on your Security Device by pressing down the green circle (bottom right button) for 2 seconds" and 2. "Enter the lock PIN generated into the 'Lock PIN' field". To the right of the instructions is an image of a red HSBCnet security device with a numeric keypad and a green circle at the bottom right. Below the instructions, there is a text input field labeled "Lock PIN" containing seven asterisks. At the bottom, there are two buttons: "Cancel" on the left and "Continue" on the right.

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



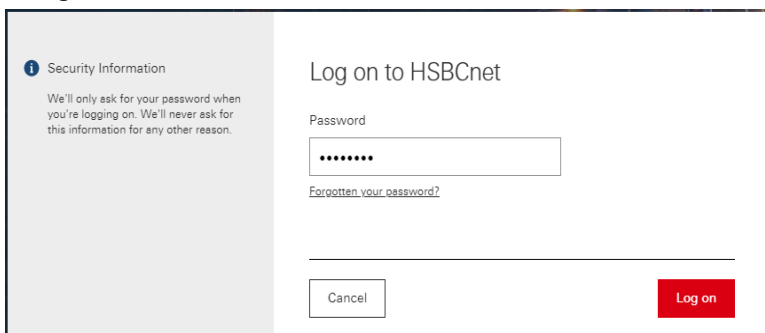
Ha desbloqueado con éxito su dispositivo de seguridad y restablecido el PIN. Ahora puede iniciar sesión en HSBCnet.

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?](#)".

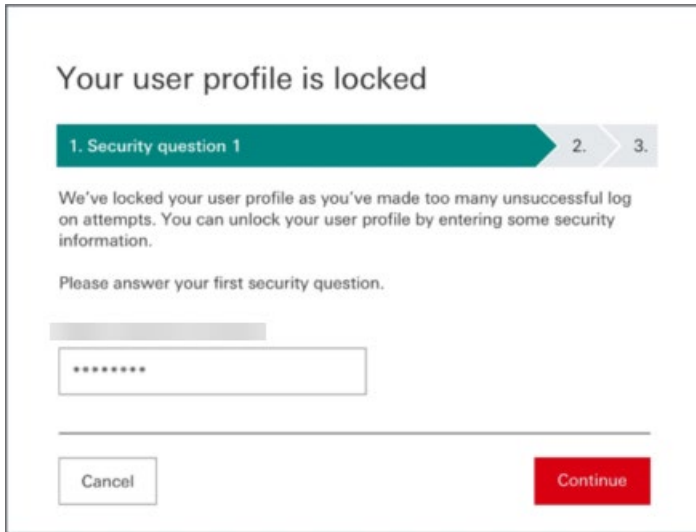
1. Si ingresó su contraseña de HSBCnet incorrectamente tres veces durante el proceso de inicio de sesión, su perfil se bloqueó. Debe responder sus preguntas de seguridad para desbloquear el perfil.

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.

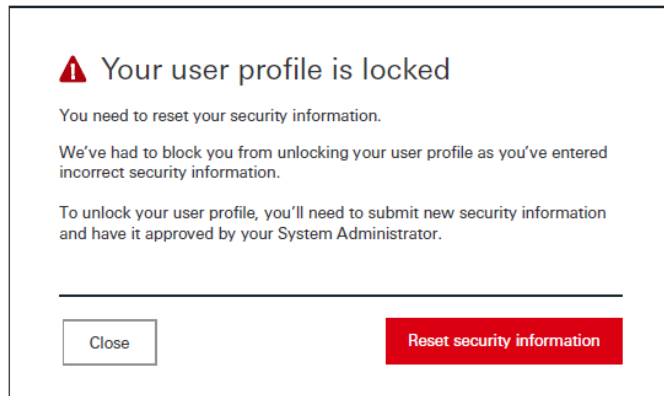
Pregunta de seguridad 1



The screenshot shows a user interface for a security question. At the top, it says "Your user profile is locked". Below this, there is a progress indicator with three steps: "1. Security question 1" (highlighted in green), "2.", and "3.". The main text reads: "We've locked your user profile as you've made too many unsuccessful log on attempts. You can unlock your user profile by entering some security information. Please answer your first security question." There is a text input field with a masked password "*****". At the bottom, there are two buttons: "Cancel" and "Continue".

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.

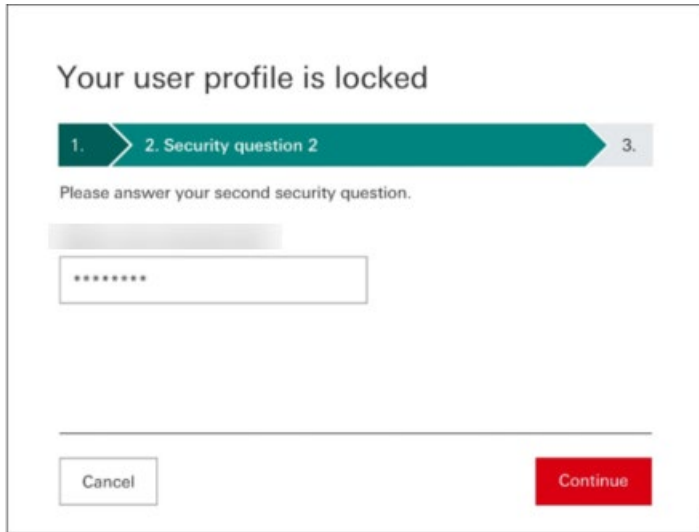
Restablecer la información de seguridad



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

3. Continúe y responda la segunda pregunta de seguridad.

Pregunta de seguridad 2



Your user profile is locked

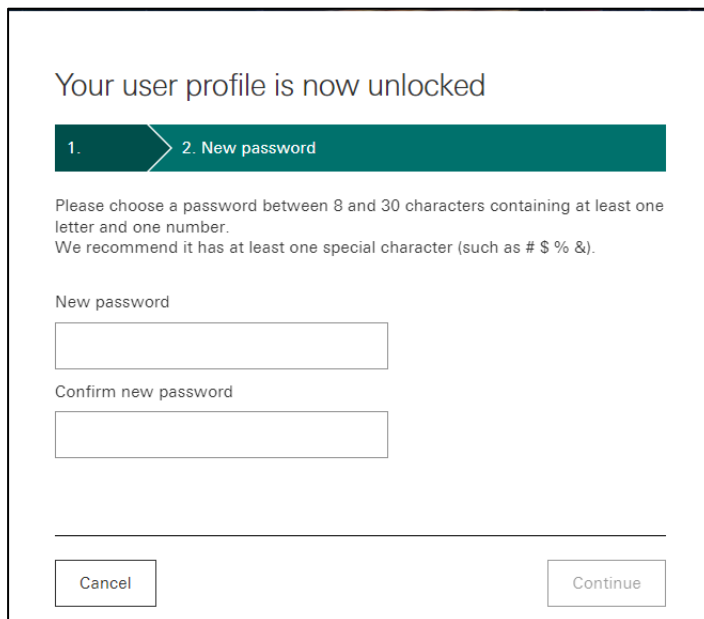
1. 2. Security question 2 3.

Please answer your second security question.

Cancel Continue

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



Your user profile is now unlocked

1. 2. New password

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

New password

Confirm new password

Cancel Continue

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 pertinente 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.