

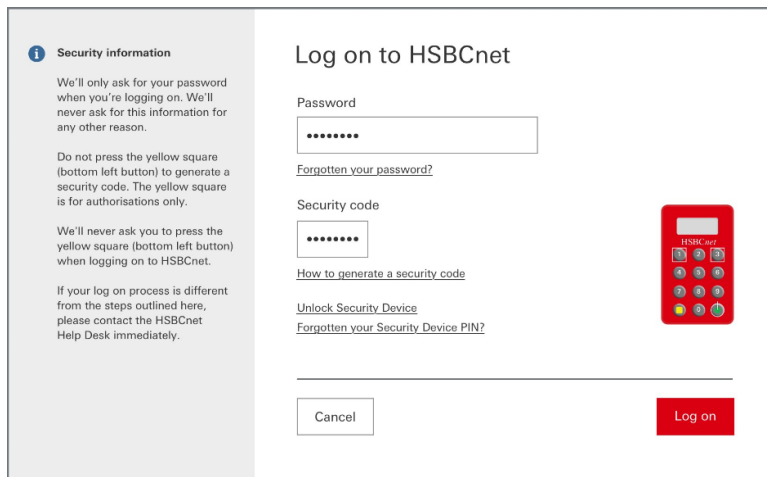
¿Cómo puedo desbloquear mi perfil de usuario de HSBCnet? (para clientes de México)

Realice los siguientes pasos para desbloquear su perfil de HSBCnet y restablecer la contraseña.

Nota: Si no es un cliente con un perfil de México, consulte la guía "[¿Cómo puedo desbloquear mi perfil de HSBCnet?](#)"

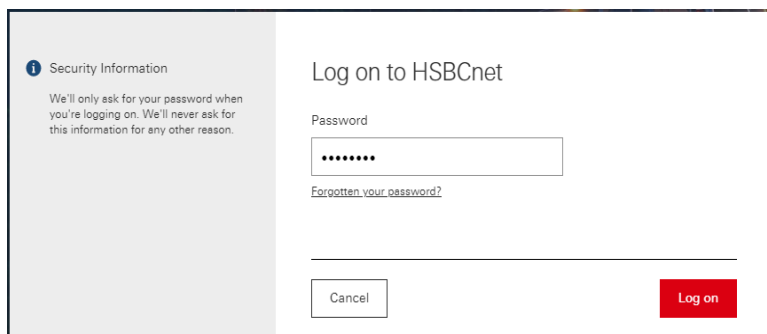
1. Si ingresó su contraseña de HSBCnet incorrectamente tres veces durante el proceso de inicio de sesión, su perfil se bloqueó. Debe responder sus preguntas de seguridad para desbloquear el perfil.

Pantalla cuando el dispositivo de seguridad está activado



The screenshot shows the HSBCnet login interface. On the left, there is a 'Security information' section with three paragraphs of text. The main area is titled 'Log on to HSBCnet' and contains two input fields: 'Password' and 'Security code', both with masked characters. Below the password field is a link for 'Forgotten your password?'. Below the security code field are links for 'How to generate a security code', 'Unlock Security Device', and 'Forgotten your Security Device PIN?'. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Log on' buttons. An image of a red HSBCnet security device is shown on the right side of the form.

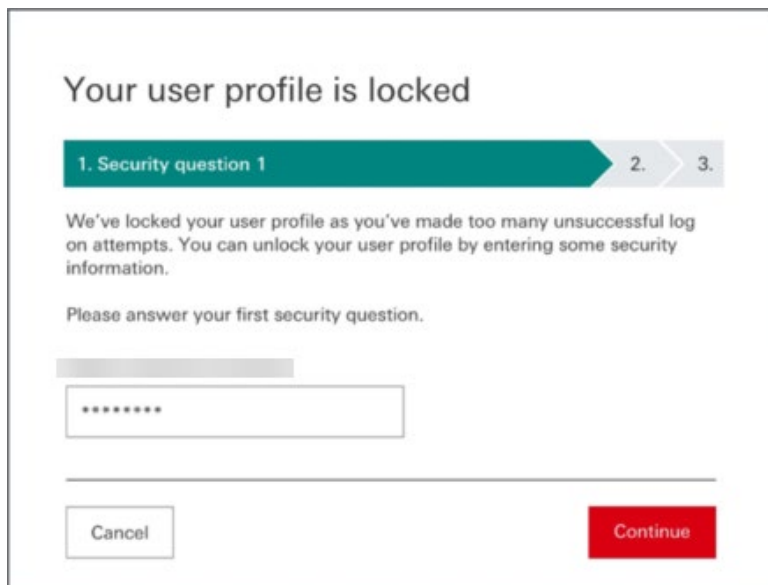
Pantalla cuando el dispositivo de seguridad no está activado



The screenshot shows the HSBCnet login interface. On the left, there is a 'Security Information' section with one paragraph of text. The main area is titled 'Log on to HSBCnet' and contains one input field: 'Password', with masked characters. Below the password field is a link for 'Forgotten your password?'. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Log on' buttons.

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

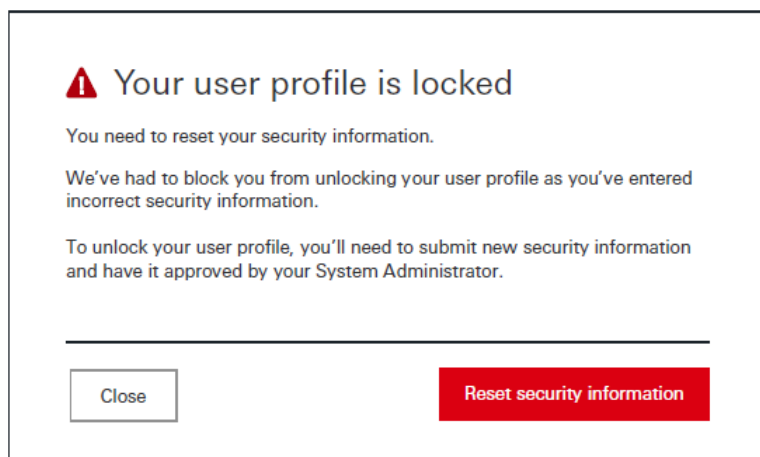
Pregunta de seguridad 1



The screenshot shows a web 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.

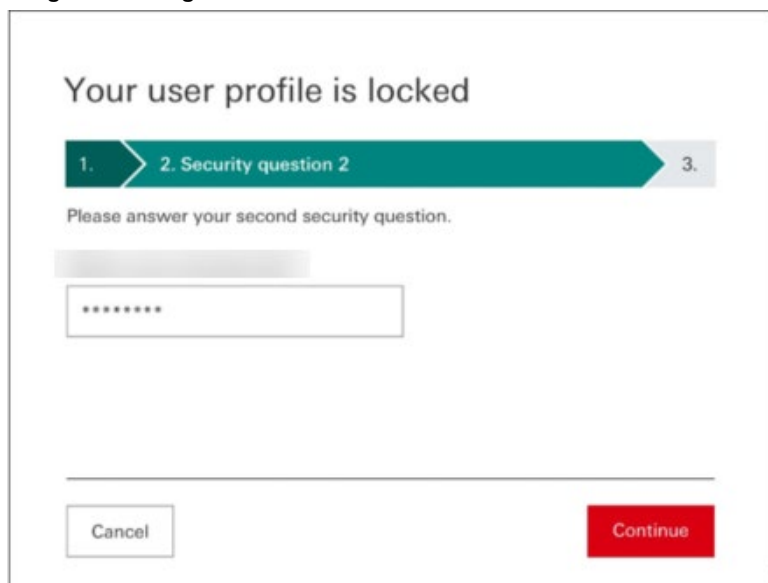
Restablecer la información de seguridad



The screenshot shows a warning message. At the top, there is a red warning triangle icon followed by the text "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.

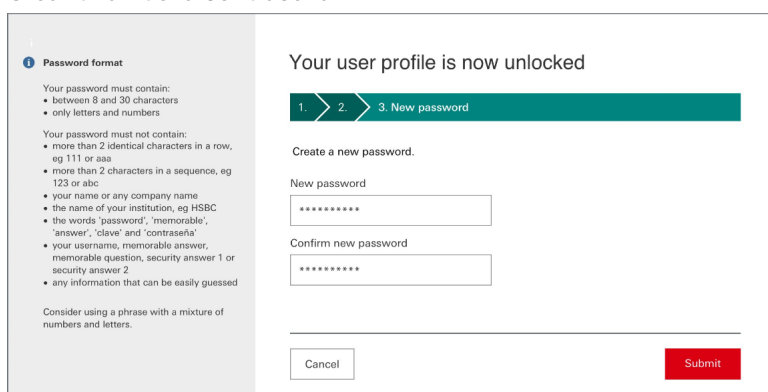
Pregunta de seguridad 2



The screenshot shows a web interface with the title "Your user profile is locked". Below the title is a progress bar with three steps: "1.", "2. Security question 2" (which is highlighted in green), and "3.". Below the progress bar, the text reads "Please answer your second security question." There is a text input field containing seven asterisks. At the bottom of the screen, there are two buttons: "Cancel" on the left and "Continue" on the right.

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



The screenshot shows a web interface with the title "Your user profile is now unlocked". On the left side, there is a "Password format" section with the following instructions:
Your password must contain:
• between 8 and 30 characters
• only letters and numbers
Your password must not contain:
• more than 2 identical characters in a row, eg 111 or aaa
• more than 2 characters in a sequence, eg 123 or abc
• your name or any company name
• the name of your institution, eg HSBC
• the words 'password', 'memorable', 'answer', 'clave' and 'contraseña'
• your username, memorable answer, memorable question, security answer 1 or security answer 2
• any information that can be easily guessed
Consider using a phrase with a mixture of numbers and letters.
On the right side, there is a progress bar with three steps: "1.", "2.", and "3. New password" (which is highlighted in green). Below the progress bar, the text reads "Create a new password." There are two text input fields: "New password" and "Confirm new password", both containing seven asterisks. At the bottom of the screen, there are two buttons: "Cancel" on the left and "Submit" on the right.

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

Change security questions and answers

Security questions can only be used once, so you'll need to change yours for the next time you need them.

Answers must be 8 - 30 characters and include no punctuation.

Security question 1

Security answer 1

Confirm security answer 1

Security question 2

Security answer 2

Confirm security answer 2

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.