

كيف يمكنني استكشاف الأخطاء في مشاكل جهاز الأمان وإصلاحها؟

هل تعلم أنه يمكنك استخدام جوالك بدلاً من جهاز الأمان؟ يمكن للمستخدمين الذين تم تمكين مصادقة HSBCnet على جوالهم استخدام جوالهم بدلاً من جهاز الأمان لتسجيل الدخول واستخدام خدمات HSBCnet. لمعرفة كيفية تمكين هذه الخاصية واستخدامها، راجع قسم مصادقة الجوال على [صفحة HSBCnet Mobile](#).

استخدم المعلومات والأمثلة الموجودة في الجدول أدناه لاستكشاف المشاكل التي قد تواجهها عند استخدام جهاز أمان جديد وإصلاحها.

الرسالة معروض	العلامة	الأسباب المحتملة	الإجراء المطلوب
  	تظهر الرسالة bAtt 2 (البطارية) ثم تظهر الرسالتان bAtt1 (البطارية 1) و bAtt0 (البطارية 0) في نافذة الجهاز	تدل هذه الرسالة على انخفاض مستوى البطارية. ويبدأ عداد انخفاض مستوى البطارية عند المستوى 2، ما يشير إلى أن عمر البطارية شهرا تقريباً. وبعد ظهورها للمرة الأولى، تظهر الرسالة bAtt (البطارية) لمدة ثانيتين كل مرة يتم فيها تشغيل الجهاز. وبعد مرور ثانيتين، يستأنف الجهاز العمل بشكل طبيعي.	اطلب من مسؤول النظام لديك تخصيص جهاز أمان جديد. يجب أولاً إلغاء تنشيط جهاز الأمان الحالي قبل تخصيص جهاز جديد. ملاحظة: يرجى التخلص من الجهاز الذي تم إلغاء تنشيطه بطريقة صديقة للبيئة.
	تظهر رسالة button (الزر) في نافذة الجهاز	تدل هذه الرسالة على أنه يتم الضغط باستمرار على زر (عن طريق الخطأ) لفترة زمنية معينة (من 7 إلى 9 ثوانٍ)، ما يؤدي إلى إيقاف تشغيل الجهاز للحفاظ على عمر البطارية.	تأكد من عدم استمرار الضغط على أي زر بشكل عرضي.
	عند تحديد رمز PIN جديد، ستظهر رسالة not SAFE (غير آمن) لفترة وجيزة في نافذة الجهاز قبل العودة إلى رسالة NEW PIN (رمز PIN الجديد).	رمز PIN الذي حدده غير آمن أو ضعيف.	يمكنك استئناف تحديد رمز PIN الجديد وضمان أن الرقم الذي تحدده لا يحتوي على أرقام متكررة أو متتالية (مثل 11111 أو 123456). ملاحظة: يجب أن يكون طول رمز PIN الجديد بين أربعة وثمانية أرقام
  	تظهر رسالة PIN FAIL (فشل رمز PIN) في نافذة الجهاز (على سبيل المثال، PIN FAIL 1 (فشل رمز 1 PIN)، و PIN FAIL 2 (فشل رمز 2 PIN)، و PIN FAIL 3 (فشل رمز 3 PIN))	1. لقد أدخلت رمز PIN غير صالح. 2. فقدان رمز PIN أو نسيانه.	1. اضغط على الزر الدائري الأخضر لفترة وجيزة ثم أدخل رمز PIN الصحيح مرة أخرى عند المطالبة بذلك. 2. أعد تعيين رمز PIN لجهاز الأمان. لإلغاء قفل الجهاز، راجع الدليل حول "كيف يمكنني إعادة تعيين رمز PIN الخاص بجهاز الأمان؟" في مركز المساعدة
	3. ربما لم يتم تخصيص جهاز الأمان هذا لك.	3. راجع مسؤول النظام للتأكد من أن الجهاز الذي تستخدمه مخصص لك.	
 	عند إدخال رمز إلغاء قفل في الجهاز، ستظهر رسالة LOCK PIN FAIL (فشل رمز PIN الخاص بالقفل). (على سبيل المثال، LOCK PIN FAIL 1 (فشل رمز PIN الخاص بالقفل 1) و LOCK PIN FAIL 2 (فشل 2))	لقد أدخلت رمز إلغاء قفل غير صحيح	انتظر حتى يتم إيقاف تشغيل الجهاز. اضغط على الزر الدائري الأخضر لفترة وجيزة، ثم أدخل رمز إلغاء القفل الصحيح مرة أخرى عند المطالبة بذلك.

الرسالة معروض	العلامة	الأسباب المحتملة	الإجراء المطلوب
<p>1. عند إلغاء قفل جهاز الأمان، فإنه سيعرض رسالة LOCK PIN FAIL 3 (فشل رمز PIN الخاص بالقفل (3) بشكل مستمر</p> 	<p>1. لقد أدخلت رمز إلغاء القفل بشكل غير صحيح في الجهاز ثلاث مرات. نتيجة لذلك ولأسباب تتعلق بالأمان، لن يُسمح لك بتشغيل الجهاز لمدة ساعة. (تُعرف أيضاً بفترة تأخير إعادة محاولة إلغاء القفل) وإذا قمت، بعد مرور ساعة، بإدخال رقم إلغاء قفل غير صحيح، فسيعرض الجهاز رسالة LOCK PIN FAIL 4 (فشل رمز PIN الخاص بالقفل (4) التي تحول دون تشغيل الجهاز لمدة ساعة أخرى (عليك الانتظار لمدة ساعتين قبل أن تتمكن من محاولة إدخال رمز إلغاء القفل مرة أخرى). يستمر ذلك في الحدوث لمدة تصل إلى 6 ساعات في حال استمرار إدخال رمز إلغاء قفل غير صحيح.</p>	<p>1. انتظر حتى يتم إيقاف تشغيل الجهاز بعد انقضاء فترة تأخير إعادة محاولة إلغاء القفل. اضغط على الزر الدائري الأخضر لتشغيل الجهاز. وبعد ذلك، أدخل رمز إلغاء القفل الصحيح.</p> <p>ملاحظة: يتم تحديد فترة تأخير إعادة محاولة إلغاء القفل بعدد محاولات إدخال رمز إلغاء القفل غير الناجحة.</p>	
<p>2. يعرض الجهاز رسالة LOCK PIN FAIL 3 (فشل رمز PIN الخاص بالقفل (3) لفترة وجيزة قبل عرض رمز مؤلف من 7 أرقام.</p>	<p>2. لقد أدخلت رمز PIN غير صحيح ثلاث مرات وتم قفل جهازك لأسباب تتعلق بالأمان</p>	<p>2. قم بإلغاء قفل جهازك ثم أعد تعيين رمز PIN لجهاز الأمان. لإلغاء قفل الجهاز، راجع الدليل حول "كيف يمكنني إعادة تعيين رمز PIN الخاص بجهاز الأمان؟" في مركز المساعدة.</p>	
<p>عند إدخال رمز PIN الجديد مرة ثانية للتأكيد، يعرض جهاز الأمان الرسالة FAIL Pin (فشل رمز PIN)</p> 	<p>إن رمز PIN الذي أدخلته غير مطابق لإدخال رمز PIN السابق.</p>	<p>تأكد من أن رمز PIN الذي أدخلته مطابق للإدخال السابق.</p>	
<p>تعرض نافذة الجهاز عدة رسائل غير مترابطة الواحدة تلو الأخرى (انظر بعض نماذج الرسائل في الجهة اليمنى)</p> 	<p>لم يعد الجهاز يعمل بعد الآن.</p>	<p>1. اطلب من مسؤول النظام لديك إلغاء تنشيط الجهاز وإصدار جهاز جديد. 2. اطلب من مسؤول النظام لديك الاتصال بمكتب الدعم المحلي لـ HSBCnet لتسجيل هذه المشكلة.</p>	
<p>تعرض نافذة الجهاز رسائل تتضمن حروفاً غير مكتملة</p> 	<p>لم تعد شاشة الجهاز تعمل بعد الآن.</p>	<p>1. اطلب من مسؤول النظام لديك إلغاء تنشيط الجهاز وإصدار جهاز جديد. 2. اطلب من مسؤول النظام لديك الاتصال بمكتب الدعم المحلي لـ HSBCnet لتسجيل هذه المشكلة.</p>	
<p>لا يتعرف HSBCnet على رمز الأمان الذي تم إدخاله.</p>	<p>1. ربما لم يتم تخصيص جهاز الأمان هذا لك. 2. انتهت مهلة رمز الأمان. يكون كل رمز يتم إنشاؤه صالحاً لبضع ثوانٍ فقط.</p>	<p>1. راجع مسؤول النظام للتأكد من أن الجهاز الذي تستخدمه مخصص لك. 2. أوقف تشغيل جهاز الأمان ثم اعمد إلى تشغيله مرة أخرى وقم بإنشاء رمز جديد. أدخل هذا الرمز على الفور في الحقل الذي يظهر على الشاشة.</p>	
<p>يوجد خطأ (أخطاء). لا تتطابق التفاصيل التي أدخلتها مع سجلاتنا. قد نعلق الوصول إلى خدماتك مؤقتاً في حال فشل العديد من محاولات تسجيل الدخول. (LOG_0010)</p>	<p>3. يحتاج جهاز الأمان إلى إعادة المزامنة</p>	<p>3. يتعين على مسؤول النظام إعادة مزامنة الجهاز.</p>	
<p>تم فقدان جهاز الأمان الخاص بالمستخدم أو لا يمكن الاعتماد عليه</p>	<p>فقد المستخدم جهاز الأمان الخاص به أو لم يُرجعه.</p>	<p>اعمد إلى إلغاء تنشيط جهاز الأمان وإعادة استخدام لديه جهاز أمان جديد، إذا لزم الأمر.</p>	

إخلاء المسؤولية

تم إعداد دليل المستخدم هذا من قبل HSBC Bank plc (يشار إليه اختصاراً باسم "HSBC") لكي يتم إصداره من قبله أو من قبل أي عضو آخر في مجموعة HSBC التي تضم HSBC Holdings plc وشركائه التابعة (يشار إليها بعبارة "مجموعة HSBC"). وقد تم إعداد الدليل لاستخدامه من قبل عضو مجموعة HSBC ذي الصلة الذي يقوم بإصداره لتزويد المستلم بإرشادات تتعلق باستخدام منتجات مجموعة HSBC وخدماتها المشار إليها في الدليل. ولا يقصد به أن يشكل عرضاً للتمويل أو خدمات أخرى، كما أنه لا يشكل مشورة محاسبية أو استثمارية أو قانونية أو ضريبية أو نصيحة تتعلق بملاءمة منتجات مجموعة HSBC أو خدماتها لأغراض الأعمال التي يقصدها المستلم أو أنشطتها. لا ينبغي للمتلقي أن يعتمد على محتويات دليل المستخدم ويجب أن يحصل على مشورة خاصة به في هذا الصدد. يجب قراءة دليل المستخدم هذا كاملاً مع كل الشروط والتوجيهات والمعلومات الأخرى ذات الصلة المتوفرة للمستلم في ما يخص المنتجات والخدمات ذات الصلة. لا تضمن مجموعة HSBC أن دليل المستخدم أو أي معلومات مضمنة فيه كاملة أو دقيقة، بما في ذلك أي مواد تم الحصول عليها من جهة خارجية واستنساخها في دليل المستخدم. يتم توفير أي معلومات أو آراء في تاريخ دليل المستخدم وهي عرضة للتغيير من دون إشعار في أي وقت. يُعدّ دليل المستخدم هنا مخصصاً فقط للاستخدام من قبل المستلم وسيتم توفيره له من قبل عضو مجموعة HSBC ذي الصلة الذي يصدره. يجب ألا يتم النسخ عنه أو إعادة إنتاجه أو توزيعه أو الإفصاح عنه كلياً أو جزئياً لأي مؤسسة أخرى أو شخص آخر من دون موافقة كتابية مسبقة من HSBC أو أي عضو آخر مُصدّر ذي صلة في مجموعة HSBC، مع استثناء كل منها أي مسؤولية تتعلق بدليل المستخدم إلى الحد الأقصى الذي يسمح به القانون.

عمليات الإفصاح

يُعدّ بنك HSBC Bank plc مفوضاً من قبل هيئة التنظيم الاحترازي وهو خاضع للرقابة من قبل هيئة مراقبة السلوكيات المالية وهيئة التنظيم الاحترازي، كما أنه مسجل بالسجل رقم 114216. إن HSBC Bank plc هو شركة تأسست بموجب قوانين إنجلترا وويلز بموجب السجل رقم 14259 ومقرها الرئيسي في: 8 Canada Square، لندن E14 5HQ. ورقم سجل ضريبة القيمة المضافة للبنك هو GB 365684514.

إن شركة HSBC Continental Europe (HBCE) هي شركة عامة محدودة (شركة مجهولة الهوية) مقرها الرئيسي 75116 38 avenue Kleber باريس، وهي مسجلة لدى سجل الأعمال التجارية والشركات في باريس برقم 775 670 284. إن شركة HBCE مرخصة كمؤسسة ائتمانية ومزودة لخدمات الاستثمار من قبل الهيئة الرقابية الفرنسية وتحت إشراف هيئة الأسواق المالية والهيئة الرقابية الفرنسية – وتخضع لرقابة البنك المركزي الأوروبي، كجزء من آلية الإشراف الوحيدة.

حقوق الطبع والنشر: بنك HSBC Bank plc 2025. كل الحقوق محفوظة.