










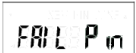
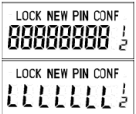



## ¿Cómo solucionar problemas en dispositivos de seguridad?

¿Sabía que puede usar su dispositivo móvil en lugar de un dispositivo de seguridad? Los usuarios con acceso a la autenticación de HSBCnet Mobile pueden usar su dispositivo móvil en lugar de un dispositivo de seguridad para iniciar sesión y usar los servicios de HSBCnet. Para obtener más información sobre cómo habilitar y usar esta función, consulte la sección Autenticación móvil en nuestra página de [HSBCnet Mobile](#).

Utilice la información y los ejemplos de la siguiente tabla para solucionar cualquier problema que surja cuando utilice su nuevo dispositivo de seguridad.

Mensaje que se muestra	Síntoma	Causas probables	Acción requerida
  	En la ventana del dispositivo aparece el mensaje <b>bat. 2</b> , seguido de los mensajes <b>bat. 1</b> y <b>bat. 0</b> .	Este es un mensaje de batería baja. El contador de batería baja comienza en 2, lo cual indica una duración de batería de, aproximadamente, 2 meses. Después de su primera aparición, el mensaje <b>bat.</b> aparece durante 2 segundos cada vez que se enciende el dispositivo. Tras 2 segundos, el dispositivo reanuda el funcionamiento normal.	Solicite al administrador del sistema que le asigne un nuevo dispositivo de seguridad. El dispositivo de seguridad actual se debe desactivar antes de que se le pueda asignar un nuevo dispositivo.  <b>Nota:</b> Deshágase del dispositivo desactivado de una forma <u>respetuosa con el medioambiente</u> .
	Aparece el mensaje <b>botón</b> en la ventana del dispositivo.	Esto indica que se está presionando un botón (accidentalmente) durante un tiempo determinado (entre 7 y 9 segundos). Como resultado, el dispositivo se apaga para <u>conservar la batería</u> .	Asegúrese de que no haya un botón presionado por accidente.
	Cuando selecciona un nuevo PIN, aparece brevemente en la pantalla del dispositivo el mensaje <b>NO SEGURO</b> antes de que se vuelva a mostrar el <b>NUOVO PIN</b> .	El nuevo PIN que seleccionó es inseguro o débil.	Reanude el proceso de selección de un nuevo PIN y asegúrese de que el PIN que seleccione no contenga números repetidos ni en secuencia (por ejemplo, 11111 o 123456). <b>Nota:</b> El nuevo PIN debe tener entre 6 y 10 dígitos.
  	Se muestra el mensaje <b>ERROR DE PIN</b> en la ventana del dispositivo (por ejemplo, <b>ERROR DE PIN 1</b> , <b>ERROR DE PIN 2</b> , <b>ERROR DE PIN 3</b> )	1. Ingresó un PIN no válido.	1. Pulse el botón circular verde brevemente y, cuando se lo indique el sistema, ingrese el PIN correcto otra vez.
		2. Perdió u olvidó el PIN.	2. Restablezca el PIN de su dispositivo de seguridad. Para desbloquear el dispositivo, consulte la guía " <a href="#">¿Cómo puedo restablecer el PIN mi dispositivo de seguridad?</a> " en el <a href="#">Centro de ayuda</a> .
		3. Es posible que no se le haya asignado este dispositivo de seguridad.	3. Comuníquese con su administrador del sistema para asegurarse de que el dispositivo que está utilizando esté asignado a usted.
 	Cuando ingresa el código de desbloqueo en el dispositivo, aparece el mensaje <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO</b> . (Por ejemplo, <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO 1</b> , <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO 2</b> )	Ingresó el código de desbloqueo incorrecto.	Espere a que el dispositivo se apague. Presione el botón circular verde brevemente y, cuando se lo indique el sistema, ingrese el código de desbloqueo correcto otra vez.

Mensaje que se muestra	Síntoma	Causas probables	Acción requerida
	1. Cuando desbloqueo mi dispositivo de seguridad, se muestra el mensaje <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO 3</b> que no desaparece.	1. Ingresó un código de desbloqueo incorrecto en el dispositivo tres veces. Como resultado, por motivos de seguridad, no se le permitirá utilizar el dispositivo durante una hora (esto también se denomina período de <b>Retraso de reintento de desbloqueo</b> ). Si después de una hora vuelve a ingresar el código de desbloqueo incorrecto, en el dispositivo se mostrará el mensaje <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO 4</b> , que le impide utilizar el dispositivo durante una hora más (deberá esperar dos horas antes de poder volver a intentar ingresar el código de desbloqueo).	1. Espere hasta que el dispositivo se apague tras el período de Retraso de reintento de desbloqueo. Presione el botón circular verde para encender el dispositivo. A continuación, ingrese el código de desbloqueo correcto.  Nota: El período de <b>Retraso de reintento de desbloqueo</b> está determinado por la cantidad de intentos fallidos de ingresar el código de desbloqueo.
	2. En el dispositivo, se muestra el mensaje <b>ERROR DE PIN DE BLOQUEO 3</b> brevemente antes de mostrar un	2. Ingresó un PIN incorrecto tres veces y el dispositivo se bloqueó por motivos de seguridad.	2. Desbloquee su dispositivo y restablezca el PIN. Para desbloquear el dispositivo, consulte la guía "¿Cómo puedo restablecer el PIN mi dispositivo de seguridad?" en el
	Cuando ingresa un nuevo PIN por segunda vez para confirmarlo, en el dispositivo de seguridad se muestra el mensaje	El PIN que ingresó no coincide con el que ingresó anteriormente.	Asegúrese de que el PIN que ingresó coincida con el que ingresó antes.
	En la ventana del dispositivo se mostrarán varios mensajes incoherentes, uno tras otro (puede ver algunos ejemplos de mensajes a la izquierda).	El dispositivo ya no funciona.	1. Solicite a su administrador del sistema que desactive el dispositivo y emita uno nuevo. 2. Solicite a su administrador de sistema que se comunique con el servicio de asistencia local de <a href="#">HSBCnet para registrar este</a>
	En la ventana del dispositivo, se muestran mensajes con caracteres incompletos.	La pantalla del dispositivo ya no funciona.	1. Solicite a su administrador del sistema que desactive el dispositivo y emita uno nuevo. 2. Solicite a su administrador de sistema que se comunique con el servicio de asistencia local de <a href="#">HSBCnet para registrar este</a>
<p><b>Se produjo un error.</b> Los datos que ingresó no coinciden con nuestros registros. Es posible que suspendamos el acceso a su servicio si se producen demasiados intentos fallidos de inicio de sesión.</p>	HSBCnet no reconoce la clave dinámica ingresada.	1. Es posible que no se le haya asignado este dispositivo de seguridad.	1. Comuníquese con su administrador del sistema para asegurarse de que el dispositivo que <u>está utilizando esté asignado a</u>
		2. Venció el período de validez de la clave dinámica. Cada código generado es válido solo durante unos segundos.	2. Apague y vuelva a encender el dispositivo de seguridad, y genere un nuevo código. Ingrese este código inmediatamente en el campo <u>que aparece en pantalla</u> .
		3. Es necesario volver a sincronizar el dispositivo de seguridad.	3. El Administrador del sistema debe volver a sincronizar el dispositivo.
No corresponde	El dispositivo de seguridad se perdió o se desconoce su paradero.	El usuario perdió su dispositivo de seguridad o no lo devolvió.	Desactive el dispositivo de seguridad y, si fuera necesario, configure un nuevo dispositivo de

## 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.