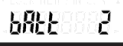
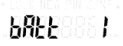












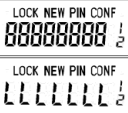

## Bagaimana cara menyelesaikan masalah Perangkat Keamanan saya?

Tahukah Anda bahwa Anda bisa menggunakan perangkat seluler Anda sebagai ganti perangkat keamanan? Pengguna yang dapat melakukan Autentikasi seluler HSBCnet dapat menggunakan perangkat selulernya sebagai ganti Perangkat Keamanan untuk login dan menggunakan layanan HSBCnet. Untuk mengetahui cara mengaktifkan dan menggunakan fitur ini, baca bagian Autentikasi seluler di [halaman HSBCnet Mobile](#).

Gunakan informasi dan contoh pada tabel di bawah untuk menyelesaikan masalah yang Anda hadapi pada saat menggunakan Perangkat Keamanan baru.

Pesan Ditampilkan	Gejala	Kemungkinan Penyebab	Tindakan yang Harus Diambil
  	Pesan <b>bAtt 2</b> diikuti pesan <b>bAtt1</b> dan <b>bAtt0</b> muncul pada jendela perangkat	<p>Pesan ini menandakan baterai lemah. Penanda baterai lemah dimulai dari angka 2, yang mengindikasikan bahwa masa pakai baterai tinggal 2 bulan.</p> <p>Pada saat pertama kali ditampilkan, pesan <b>bAtt</b> muncul selama 2 detik tiap kali perangkat dinyalakan. Setelah 2 detik, perangkat kembali beroperasi seperti biasa.</p>	<p>Mintalah Administrator Sistem Anda menyediakan Perangkat Keamanan baru. Perangkat Keamanan yang Anda gunakan saat ini harus dinonaktifkan terlebih dahulu agar perangkat baru dapat disediakan.</p> <p><b>Catatan:</b> Harap buang perangkat yang sudah dinonaktifkan dengan cara yang aman bagi lingkungan.</p>
	Pesan <b>button</b> muncul pada jendela perangkat	Ini mengindikasikan bahwa tombol tertekan dan tertahan (tanpa disengaja) selama jangka waktu tertentu (antara 7-9 detik). Akibatnya, daya perangkat dimatikan untuk menghemat masa pakai baterai.	Pastikan tidak ada tombol yang tertahan tanpa sengaja.
	Pada saat memilih PIN baru, pesan <b>not SAFE</b> muncul sesaat pada jendela perangkat sebelum beralih ke pesan <b>NEW PIN</b> .	PIN baru yang Anda pilih tidak aman atau lemah.	Ulangi proses memilih PIN baru dan pastikan bahwa PIN yang Anda pilih tidak memuat angka yang berulang atau berurutan (misalnya 11111 atau 123456). <b>Catatan:</b> Panjang PIN baru harus antara empat hingga delapan digit
  	Pesan PIN FAIL muncul di jendela perangkat (contohnya, PIN FAIL 1, PIN FAIL 2, PIN FAIL 3)	1. Anda memasukkan PIN yang tidak valid.	1. Tekan tombol Bulat Hijau sebentar dan saat diminta, masukkan kembali PIN yang benar.
		2. PIN hilang atau lupa.	2. Atur ulang PIN Perangkat Keamanan Anda. Untuk membuka kunci perangkat, lihat panduan ' <b>Bagaimana cara mengatur ulang PIN Perangkat Keamanan saya?</b> ' di Pusat Bantuan
		3. Perangkat Keamanan mungkin tidak diperuntukkan bagi Anda.	3. Tanyakan kepada Administrator Sistem untuk memastikan bahwa perangkat yang Anda gunakan memang diperuntukkan bagi Anda.
 	Saat memasukkan kode pembuka kunci ke perangkat, pesan <b>LOCK PIN FAIL</b> muncul. (Contohnya, <b>LOCK PIN FAIL 1</b> , <b>LOCK PIN FAIL 2</b> )	Anda salah memasukkan kode pembuka kunci	Tunggu sampai perangkat mati. Tekan tombol Bulat Hijau sebentar dan saat diminta, masukkan kembali kode pembuka kunci yang benar.

Bagaimana cara menyelesaikan masalah Perangkat Keamanan saya?

Pesan Ditampilkan	Gejala	Kemungkinan Penyebab	Tindakan yang Harus Diambil
	1. Ketika membuka kunci Perangkat Keamanan, Perangkat menampilkan pesan <b>LOCK PIN FAIL 3</b> yang tidak bisa hilang	1. Anda salah memasukkan kode pembuka kunci ke perangkat hingga tiga kali. Akibatnya, demi alasan keamanan, Anda tidak diperbolehkan mengoperasikan perangkat selama satu jam. (Juga disebut masa <b>Penundaan Coba Ulang Pembuka Kunci</b> ) Jika setelah satu jam, Anda kembali salah memasukkan kode pembuka kunci, perangkat akan menampilkan pesan <b>LOCK PIN FAIL 4</b> dan mencegah Anda mengoperasikan perangkat selama satu jam lagi (Anda harus menunggu hingga dua jam sebelum dapat kembali mencoba memasukkan kode pembuka kunci). Ini akan berlangsung sampai 6 jam jika Anda terus salah memasukkan kode pembuka kunci.	1. Tunggu sampai perangkat mati setelah masa Penundaan Coba Ulang Pembuka Kunci. Tekan tombol Bulat Hijau untuk menyalakan perangkat. Lalu, masukkan Kode Pembuka Kunci yang benar.  Catatan: Masa <b>Penundaan Coba Ulang</b> Pembuka Kunci ditentukan oleh jumlah kegagalan memasukkan kode pembuka kunci.
	2. Perangkat menampilkan pesan <b>LOCK PIN FAIL 3</b> sesaat sebelum menampilkan kode 7 digit.	2. Anda salah memasukkan PIN tiga kali sehingga perangkat terkunci demi keamanan	2. Buka kunci perangkat Anda dan atur ulang PIN Perangkat Keamanan. Untuk membuka kunci perangkat, lihat panduan 'Bagaimana cara mengatur ulang PIN perangkat keamanan saya?' di Pusat Bantuan.
	Saat kali kedua memasukkan PIN baru untuk konfirmasi, Perangkat Keamanan saya menampilkan pesan <b>FAIL Pin</b>	PIN yang Anda masukkan tidak sama dengan PIN yang dimasukkan sebelumnya.	Pastikan bahwa PIN yang Anda masukkan sama dengan yang dimasukkan sebelumnya.
	Jendela Perangkat menampilkan beberapa pesan tidak saya mengerti secara berturut-turut (lihat beberapa contoh pesan di sisi kiri)	Perangkat sudah rusak.	1. Mintalah Administrator Sistem Anda menonaktifkan perangkat dan menyediakan perangkat baru. 2. Mintalah Administrator Sistem menghubungi Helpdesk Dukungan HSBCnet untuk mencatat masalah ini.
	Jendela Perangkat menampilkan pesan dengan karakter yang tidak lengkap	Layar perangkat sudah rusak.	1. Mintalah Administrator Sistem Anda menonaktifkan perangkat dan menyediakan perangkat baru. 2. Mintalah Administrator Sistem menghubungi Helpdesk Dukungan HSBCnet untuk mencatat masalah ini.

Bagaimana cara menyelesaikan masalah Perangkat Keamanan saya?

Pesan Ditampilkan	Gejala	Kemungkinan Penyebab	Tindakan yang Harus Diambil
<p><b>Terjadi kesalahan.</b> Detail yang Anda masukkan tidak cocok dengan catatan kami. Kami dapat menanggulangi akses ke layanan Anda jika terjadi terlalu banyak kegagalan login. (LOG_0010)</p>	<p>HSBCnet tidak mengenali kode keamanan yang dimasukkan.</p>	<p>1. Perangkat Keamanan mungkin tidak diperuntukkan bagi Anda.</p>	<p>1. Tanyakan kepada Administrator Sistem untuk memastikan bahwa perangkat yang Anda gunakan memang diperuntukkan bagi Anda.</p>
		<p>2. Waktu untuk kode keamanan sudah habis. Tiap kode yang diberikan hanya berlaku selama beberapa detik.</p>	<p>2. Matikan kemudian nyalakan Perangkat Keamanan dan buat kode baru. Segera masukkan kode ini ke bidang pada layar.</p>
		<p>3. Perangkat Keamanan harus disinkronkan ulang</p>	<p>3. Administrator Sistem harus menyinkronkan ulang Perangkat.</p>
<p>Tidak berlaku</p>	<p>Perangkat Keamanan Pengguna hilang atau tidak diketahui keberadaannya</p>	<p>Pengguna kehilangan atau tidak mengembalikan Perangkat Keamanannya.</p>	<p>Nonaktifkan Perangkat Keamanan, dan jika diperlukan, sediakan Perangkat Keamanan baru bagi Pengguna.</p>

## Penafian

Panduan pengguna ini dibuat oleh HSBC Bank plc ("HSBC") untuk diterbitkan oleh HSBC atau anggota Grup HSBC lainnya, yang terdiri dari HSBC Holdings plc dan anak perusahaannya ("Grup HSBC"). Panduan pengguna ini dibuat untuk digunakan oleh anggota Grup HSBC terkait yang menerbitkannya untuk memberikan panduan kepada penerima dokumen sehubungan dengan penggunaan produk dan layanan Grup HSBC yang disebutkan di dalamnya. Panduan ini tidak dimaksudkan untuk dipahami sebagai penawaran keuangan atau layanan lainnya, maupun merupakan saran akuntansi, investasi, hukum, atau perpajakan, juga bukan saran yang terkait dengan kesesuaian produk atau layanan Grup HSBC untuk tujuan bisnis atau aktivitas penerima yang dimaksud. Penerima tidak boleh bergantung pada isi panduan pengguna dan harus mendapatkan saran secara terpisah terkait hal ini. Panduan pengguna ini harus dibaca secara saksama beserta semua ketentuan, panduan, dan informasi relevan lain yang tersedia bagi penerima dokumen, dalam kaitannya dengan produk dan layanan yang dimaksud. Grup HSBC tidak memberikan jaminan bahwa panduan pengguna atau informasi apa pun yang terkandung di dalamnya bersifat lengkap atau akurat, termasuk materi yang diperoleh dari pihak ketiga dan dibuat kembali dalam panduan pengguna. Informasi atau pendapat apa pun disediakan per tanggal panduan pengguna diterbitkan dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Panduan pengguna ini semata-mata ditujukan untuk digunakan oleh penerima yang diberikan akses terhadap dokumen ini oleh anggota Grup HSBC terkait yang menerbitkannya. Dokumen ini tidak boleh difotokopi, diperbanyak, disebarluaskan, atau diungkapkan seluruhnya atau sebagian kepada organisasi atau orang lain tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari HSBC atau anggota Grup HSBC lainnya yang menerbitkannya, yang mana masing-masing di antaranya tidak menyertakan kewajiban apa pun sehubungan dengan panduan pengguna hingga batas maksimal yang diizinkan oleh hukum.

## Pengungkapan

HSBC Bank plc diotorisasi oleh Prudential Regulation Authority dan diatur oleh Financial Conduct Authority serta Prudential Regulation Authority. Perusahaan ini terdaftar dengan nomor pendaftaran 114216. HSBC Bank plc adalah perusahaan yang didirikan sesuai undang-undang Inggris dan Wales dengan nomor pendaftaran perusahaan 14259 dan memiliki kantor terdaftar yang berlokasi di 8 Canada Square, London E14 5HQ. Nomor PPN (VAT) terdaftar HSBC Bank plc adalah GB 365684514.

HSBC Continental Europe (HBCE) adalah perusahaan terbatas publik (a société anonyme) yang memiliki kantor terdaftar yang berlokasi di 38 avenue Kleber 75116 Paris, yang terdaftar di Paris Trade and Companies Register dengan nomor 775 670 284. HBCE diotorisasi sebagai lembaga kredit dan penyedia layanan investasi oleh Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), diatur oleh Autorité des Marchés Financiers dan ACPR, dan diawasi oleh Bank Sentral Eropa (European Central Bank) sebagai bagian dari Single Supervisory Mechanism.

Hak Cipta: HSBC Bank plc 2025. HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG.