

Recuperación de la contraseña de registro de la app HSBC México¹ y Banca por Internet¹

¿Olvidaste la contraseña con la que te registraste en Banca por Internet¹ o en la app HSBC México¹?

Ingresa con tu usuario a **Banca por Internet¹** y luego selecciona la opción **¿Olvidaste tu contraseña?**

Sigue los pasos dependiendo del escenario en el que te encuentres. Te mostramos 3 a continuación:

1 Si recuerdas la respuesta de tu pregunta secreta y cuentas con Token Móvil

1 Ingresa la respuesta igual como la registraste

2 Ingresa un **código de Acceso** que debes generar con tu **Token Móvil** desde tu app HSBC México¹.

3 Establece una nueva contraseña y elige otra pregunta secreta

4 Tu contraseña se **restableció con éxito**

Recuperación de la contraseña de registro de la app HSBC México¹ y Banca por Internet¹

2 Si recuerdas la respuesta de tu pregunta secreta y no cuentas con Token Móvil

1 Ingresa la **respuesta igual** como la registraste

Restablecer contraseña

1 Verificar pregunta secreta 2 Verificar valor Token 3 Restablecer contraseña 4 Confirmación

Verificar pregunta secreta

Para restablecer tu contraseña, por favor responde tu pregunta secreta.

Por favor responde tu pregunta secreta

¿Quién es la persona que más admiras? ***** ✓
¿Olvidaste tu respuesta?

Cancelar Continuar

2 Recibirás un código al correo electrónico que proporcionaste al momento de tu registro. Ingrésalo en pantalla y selecciona **Continuar**

Restablecer contraseña

1 Verificar pregunta secreta 2 Verificar código 3 Restablecer Contraseña 4 Confirmación

Código de restablecimiento de contraseña:

¿No tienes tu código de restablecimiento de contraseña? [Generar código de restablecimiento de contraseña](#)

Cancelar Continuar

Listo, ya puedes ingresar con tu nueva contraseña.

3 Si no recuerdas la respuesta de tu pregunta secreta

1 Elige la opción **¿Olvidaste tu respuesta?**

Restablecer contraseña

1 Verificar pregunta secreta 2 Verificar valor Token 3 Restablecer contraseña 4 Confirmación

Verificar pregunta secreta

Para restablecer tu contraseña, por favor responde tu pregunta secreta.

Por favor responde tu pregunta secreta

¿Quién es la persona que más admiras?
[¿Olvidaste tu respuesta?](#)

Cancelar Continuar

2 Lee detenidamente las instrucciones y da clic en la opción **Continuar**

Cambiar contraseña

1 Cómo cambiar tu contraseña 2 Crea tu nueva contraseña y pregunta secreta 3 Confirma el cambio de contraseña

Para cambiar tu contraseña realizarás los siguientes pasos:

1. Crea una nueva contraseña y define tu pregunta secreta. Confirma que deseas cambiar tu contraseña enviando un SMS desde el número celular registrado en Banca por Internet. Recibe por correo electrónico la confirmación de que tu contraseña se cambió exitosamente.

Cancelar Continuar

3 Ingresa una **nueva contraseña y pregunta secreta**.

Restablecer contraseña

Por favor crea una nueva contraseña

Tu contraseña no distingue entre mayúsculas y minúsculas, debe tener entre 8 y 30 caracteres, incluyendo letras y números. Opcionalmente puedes utilizar los siguientes caracteres especiales @ _ - + ! \$ % * =. Como medida de seguridad, no uses la misma contraseña en diferentes sitios web y evita usar información fácil de adivinar como tu nombre, usuario o fecha de nacimiento.

Contraseña

Confirmar contraseña

Selecciona una nueva pregunta secreta

Escribe una respuesta a tu pregunta secreta que tenga entre 3 y 30 caracteres. Puede contener números, letras y espacios, así como los siguientes caracteres especiales: @ _ - + ! \$ % * =. Esta respuesta te servirá para reestablecer tu contraseña.

Pregunta secreta

Cancelar Continuar

4 Desde tu número celular registrado en Banca por Internet, envía un **SMS al 56789 con la palabra CAMBIO**. Recibirás un correo electrónico confirmando que ya puedes utilizar tu nueva contraseña. Te recomendamos conservar tu número de restablecimiento.

Cambiar contraseña

1 Cómo cambiar tu contraseña 2 Crea tu nueva contraseña y pregunta secreta 3 Confirma el cambio de contraseña

Confirma el cambio de tu contraseña por SMS

- Desde tu número celular registrado en Banca por Internet, envía un mensaje SMS al 56789 con la palabra CAMBIO. Recibirás un correo electrónico confirmando que ya puedes utilizar tu nueva contraseña. **Tu solicitud será procesada de 9:00 a 19:00 h de lunes a viernes en días hábiles. IMPORTANTE: Si no solicitaste cambiar tu contraseña o sospechas de actividad inusual en tu cuenta, por favor, llámanos de inmediato al teléfono: (01 55) 5721-1753.**
- Tu folio de restablecimiento es: **HBMXX72200513XXA**

Volver a la página de inicio

Tu solicitud será procesada de 09:00 a 19:00 h de lunes a viernes en días hábiles.