

Bienvenido a HSBC

Con esta guía tendrás tips y recomendaciones de servicios que ofrecemos para ti.



Siguiente



Acerca de **HSBC**



Estamos aquí para **usar nuestra experiencia**, capacidades, alcance y perspectivas únicas para abrir nuevas oportunidades en provecho de nuestros clientes.

Conjuntamos personas, ideas y capital para fomentar el progreso y el crecimiento, lo que ayuda a crear un mundo mejor para nuestros clientes, nuestros colegas, nuestros inversionistas, nuestras comunidades y el planeta que compartimos. Nuestro propósito justifica nuestra existencia: abriendo un mundo de oportunidades.



Más de 900 sucursales.



Más de 5,500 cajeros automáticos HSBC.



Más de 15,500 colaboradores que con gusto te ayudarán.



Anterior



Índice

Siguiente





	App HSBC México	3
	Token Móvil	5
	App HSBC Control Total	8
	Banca por Internet	10
	Pagos Programados	12
	Estados de Cuenta Electrónicos	13
	Recomendaciones para tus canales digitales	16
	Cajeros Automáticos	17
	Recomendaciones de Seguridad	18
	Depositor Automático HSBC	19
	Alianzas Comerciales	22
	Registro en Centro de Contacto	23
	Tips de Seguridad	24



Anterior

Siguiente





Disfruta la libertad de tener el banco en tus manos.

Desde tu celular tendrás acceso a tu banco cuando y donde quieras, 24 horas del día, los 365 días del año.

Beneficios:



Consulta de saldos y movimientos de tus cuentas.



Paga tus Tarjetas de Crédito HSBC y de otros bancos.



Transfiere entre tus cuentas, a otras cuentas HSBC y de otros bancos.



Paga y cobra con QR, NFC o notificaciones de la app usando CoDi® (Cobro Digital).



Paga tus servicios como luz, tv de paga, teléfono, entre otros.



Crea tu Tarjeta Digital para compras en línea con más seguridad.



Transfiere Express sin tener que añadir a tu beneficiario.

Más información en: <https://www.hsbc.com.mx/digital/app-hsbc-mexico/>

- Sin costo
- Siempre segura
- No guarda tus datos en el teléfono



Anterior



Índice

Siguiente





¡Descárgala ahora!

Es gratis y muy fácil de usar.



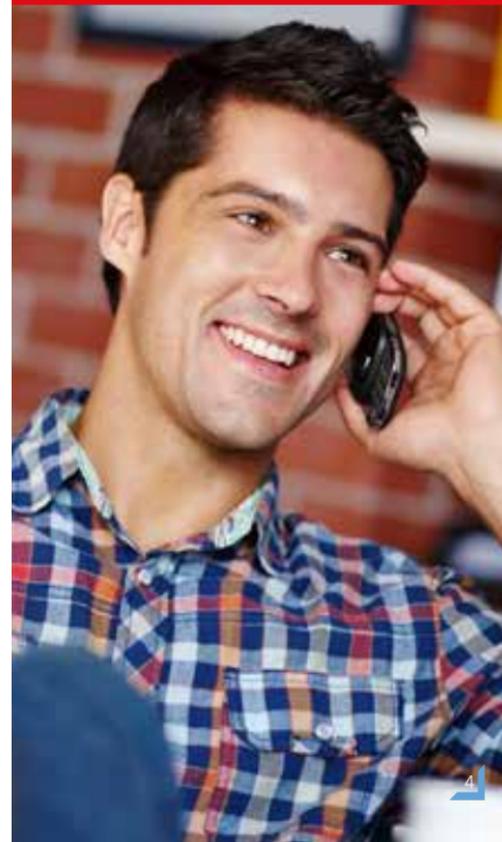
- 1) **Selecciona la opción** “¿No estás registrado?” y luego, acepta los términos y condiciones.
- 2) Elige la opción con la que te registrarás: **Tarjeta de Débito** (si tienes cuenta HSBC), **Tarjeta de Crédito** (si éste es el único producto con HSBC) o **clave de acceso**.
- 3) Ingresa los datos que te solicita la aplicación, según sea el caso, así como tu correo electrónico y número celular.
- 4) Define tu usuario, contraseña (8 caracteres alfanuméricos con letras minúsculas) y pregunta secreta. El usuario y contraseña generados **también te servirán para ingresar a Banca por Internet**.

¡Listo, ya puedes usar tu app HSBC México!

En caso de bloqueo de contraseña de registro, ingresa a Banca por Internet con tu usuario, selecciona la opción ¿Olvidaste tu contraseña? y sigue las instrucciones.



Recuerda que puedes ingresar a tu app HSBC México con las mismas credenciales de tu Banca por Internet.



Anterior

Índice

Siguiente

Token Móvil⁽¹⁾



¡Descubre tu Token Móvil!

Siempre a la mano en tu app HSBC México, para mayor seguridad en tus operaciones.

Al activarlo accederás a los siguientes servicios sin costo:



Activación y consulta de estados de cuenta electrónicos en Banca por Internet.



Transferencias a otras cuentas de HSBC y de otros bancos.



Alta y modificación de beneficiarios.



Pago de Servicios y Tarjetas de Crédito de otros bancos.



Transferencias Express*.



Creación de tu Tarjeta Digital y uso de CoDi® en la app HSBC México.

*Transferencias Express hasta por un monto límite diario y por operación de \$3,000 M.N., y acumulado mensual de \$15,000 M.N.



Anterior



Índice

Siguiente



Token Móvil⁽¹⁾



Para activarlo, sigue estos sencillos pasos:



- 1) Ingresa a tu app HSBC México utilizando el usuario y contraseña con los que te registraste inicialmente o los que usas en Banca por Internet.
- 2) Selecciona la opción **“Activar ahora”**.
- 3) Recibirás 2 códigos, el primero vía SMS y el segundo vía correo electrónico. Usaremos los datos de contacto que proporcionaste al realizar tu registro.
- 4) Asigna una nueva contraseña para la app **HSBC México**, la cual tendrá que ser diferente e independiente de tu Banca por Internet.

Es importante que conserves las dos contraseñas.

¡Listo, activaste tu Token Móvil! Para agregar nuevos beneficiarios y para usar CoDi® deberás esperar tres horas.



Anterior



Índice

Siguiente



- **Si olvidaste tu Contraseña de Token Móvil**, tú mismo puedes cambiarla en la app HSBC México. En la pantalla de inicio de sesión elige “¿Olvidaste tu Contraseña de Token Móvil?”
- **Si bloqueaste tu Contraseña de Token Móvil**, deberás darlo de baja. Necesitarás tener activo tu servicio de Identificación por Voz*

Más información en: <https://www.hsbc.com.mx/digital/token-movil/>

Si tienes algún inconveniente, puedes contactarnos al número 55 5721 1635.

*Activa el Servicio de Identificación por Voz en cualquier momento. No esperes a necesitarlo, aprovecha tus visitas al Cajero Automático HSBC y solicita tu código de activación.



Anterior



Índice

Siguiente





¡Tener el control de tus Tarjetas de Débito y Crédito nunca había sido tan fácil!
Con nuestra app HSBC Control Total puedes:



Activar y desactivar el uso de tus tarjetas.



Establecer los comercios en donde quieras utilizarlas.



Definir el límite de gastos.



Consultar las transacciones realizadas con tus Tarjetas HSBC de los últimos 30 días.



Recibir notificaciones en tiempo real en tu celular, por cada compra o retiro que realices con tus tarjetas.



Tener control y seguridad en tus compras en línea.

Más información en:

<https://www.hsbc.com.mx/tarjetas-de-credito/control-total>



Anterior



Índice

Siguiente



App HSBC **Control Total**⁽²⁾



¡Descárgala ahora!

No tiene costo.



- 1) Descarga HSBC Control Total desde la tienda de aplicaciones de tu celular. Ábrela y selecciona la opción "Regístrate".
- 2) Ingresa los 16 dígitos de tu Tarjeta de Débito HSBC o Tarjeta de Crédito HSBC.
- 3) Ingresa el código de seguridad y fecha de expiración de la tarjeta.
- 4) Ingresa tu fecha de nacimiento.
- 5) Crea tu usuario y contraseña para iniciar sesión.

¡Listo! Ahora tienes el control de tus Tarjetas HSBC.



Anterior



Índice

Siguiente



Banca por Internet⁽¹⁾



El banco cerca de ti los 7 días de la semana, las 24 horas.

Podrás realizar tus operaciones desde tu computadora, celular o tablet de manera **fácil, segura y sin costo.**

Beneficios:



Paga tus servicios como luz, tv de paga, teléfono, entre otros.



Contrata inversiones con tasa preferencial.



Contrata fondos de inversión con disponibilidad inmediata y obtén excelentes rendimientos.



Consulta y descarga tus estados de cuenta electrónicos con validez fiscal y oficial.



Acepta o activa tu Tarjeta de Crédito HSBC y dispón de tu línea de crédito.

Más información en:

<https://www.hsbc.com.mx/digital/banca-por-internet/>



Anterior



Índice

Siguiente





Para registrarte sigue estos pasos:



- 1) Ingresa a <https://www.hsbc.com.mx> y en el menú HSBC Digital selecciona “¡Regístrate aquí!”
- 2) Acepta los términos y condiciones y haz clic en “Continuar”.
- 3) Elige la opción con la que te registrarás: **Tarjeta de Débito** (si tienes cuenta HSBC), **Tarjeta de Crédito** (si éste es el único producto con HSBC) o **Clave de Acceso**.
- 4) Ingresa los datos que te solicitamos, según sea el caso, así como tu correo electrónico y número de celular.
- 5) Define tu usuario, contraseña (8 caracteres alfanuméricos con letras minúsculas) y pregunta secreta. El usuario y contraseña generados **también te servirán para ingresar a la app HSBC México**.

¡Listo, ya puedes usar tu Banca por Internet!



Recuerda que puedes ingresar a tu app HSBC México con las mismas credenciales de tu Banca por Internet.



Anterior



Índice

Siguiente



Pagos Programados⁽³⁾



Con el servicio de domiciliación en Banca por Internet, te ahorras las **comisiones de ventanilla en una Sucursal**. Podrás programar tus pagos de **CFE, Telmex y Tarjetas de Crédito HSBC**. Solo necesitas tu Token Móvil.

Para registrarte en este servicio, sigue estos sencillos pasos:



- 1) Entra a Banca por Internet, selecciona “Mi Banca en Línea” y haz clic en la opción “**Domiciliar pago**”.
- 2) Ingresa un Valor Token de **Acceso**. Génalo desde tu app HSBC México
- 3) Selecciona los servicios que deseas domiciliar e **ingresa los datos** que te solicitamos.
- 4) Ingresa un Valor Token de **Confirmación**. Génalo desde tu app HSBC México

¡Listo, tus pagos ya están programados!



Anterior



Índice

Siguiente



Estados de cuenta electrónicos



Consulta o descarga tus estados de cuenta electrónicos en Banca por Internet el día que quieras y las veces que los necesites. Para hacerlo, solo debes contar con tu **Token Móvil** activo.



Sin costo.



Con validez fiscal.



Disponible los 365 días del año.

Podrás consultar hasta los últimos 12 meses de los estados de cuenta de tus tarjetas, créditos y cuentas, a partir de la fecha en la que activas tu servicio en Banca por Internet.



Anterior



Índice

Siguiente



Estados de cuenta electrónicos



Para descargar tus estados de cuenta electrónicos, primero debes activarlos en **Banca por Internet**.

Ingresa y sigue estos pasos:



1. Selecciona la cuenta o tarjeta que deseas consultar y elige las opciones:
Administrar > Estados de Cuenta Electrónicos > Configurar



2. Ingresa un Valor Token de **Acceso**. Génalo desde tu app HSBC México.



3. En la sección Estados de cuenta, elige la opción **“Electrónico”**.



4. Acepta los términos y condiciones, y selecciona **“Guardar”**.



Anterior



Índice

Siguiente



Estados de cuenta electrónicos



Una vez realizado el proceso de activación, puedes descargar tus estados de cuenta en **Banca por Internet**.

Sigue estos pasos:



1. Selecciona la cuenta o tarjeta que deseas consultar y elige las opciones: **Administrar > Estados de Cuenta Electrónicos > Consultar**



2. Ingresas un Valor Token de **Acceso**. Génalo desde tu app HSBC México



3. Elige la cuenta, tarjeta o crédito que deseas revisar. Selecciona "Estados de Cuenta Electrónicos" y la fecha que desees consultar.



4. ¡Listo! Podrás descargar el documento en formato **PDF o Archivo XML**.

Si requieres más información puedes consultar

<https://www.hsbc.com.mx/digital/estados-de-cuenta-electronicos/>

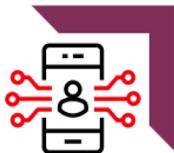


Anterior

Índice

Siguiente

Recomendaciones para tus canales digitales



Nunca compartas tus usuarios, contraseñas, NIP o valores de Token. **HSBC no solicita estos datos por ningún medio** (correo electrónico, mensaje de texto o llamada).



Verifica que la URL de cualquier página web relacionada con HSBC sea segura y contenga <https://www.hsbc.com.mx>



Comunícate al 55 57211753 si sospechas que tus datos han sido comprometidos



Memoriza tus usuarios o contraseñas; no los dejes a la mano si los anotas o los guardas en tu navegador.



Descarga la app HSBC Control Total y protege tu dinero.



Encuentra toda la información sobre nuestras aplicaciones HSBC México y HSBC Control Total, así como de Banca por Internet en la página de tutoriales:

<https://www.hsbc.com.mx/digital/video-tutoriales/>



Anterior



Índice

Siguiente



Cajeros Automáticos HSBC



En **nuestros cajeros automáticos HSBC** podrás realizar tus operaciones bancarias en línea.

¿Qué operaciones puedo hacer?



Retiro de efectivo en Moneda Nacional y Dólares (algunos cajeros).



Pago de Tarjeta de Crédito HSBC y de otros bancos.



Transferencias entre cuentas HSBC.



Pago de servicios (RAPs, ejemplo: pago de luz).



Mis ofertas, contratación de créditos, tarjetas y seguros.



Venta de tiempo aire.



Cambio de NIP.



Código para generar tu estado de cuenta.



Activación Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito HSBC.



Anterior



Índice

Siguiente



En cajeros automáticos HSBC se pueden realizar transacciones por un monto de hasta de \$9,500 diarios.



Recuerda **NO** proporcionar tu NIP ni aceptar ayuda de extraños.



El cajero no me entregó el efectivo que solicité.

Toma nota del número del cajero y repórtalo:

- 1) Llamando al: 55 5721 3390 opción 3, opción 1.
- 2) O visita cualquier Sucursal HSBC.



Para cambiar tu NIP (Número de Identificación Personal, 4 dígitos) sigue estos sencillos pasos:

- 1) Inserta la tarjeta en el cajero automático y digita tu NIP.
- 2) Presiona "Consulta de saldo, cambio de NIP, alta de tarjeta, identificador de voz".
- 3) Selecciona "**Cambiar NIP**" e introduce un NIP nuevo.

¡Listo, ya puedes usar tu nuevo NIP!



Anterior



Índice

Siguiente





¿Qué es?

Cash Deposit Machine (CDM): Depositador Automático

En apariencia es más grande que un Cajero Automático HSBC.

Te permite realizar operaciones en efectivo como:

- **Depósitos** a cuentas
- **Pago** de Tarjeta de Crédito HSBC y de otros bancos
- **Pago** de servicios.

¿Como realizar las transacciones disponibles?

Para comenzar, presiona cualquier tecla.



1) Elegir la opción **Depósito**

2) Ingresar los **10 dígitos de tu cuenta a la vista HSBC** (no los 16 dígitos del plástico)

El CDM te mostrará en la pantalla el nombre parcialmente oculto de la persona a quien le realizarás el depósito. En el recibo podrás ver el número de cuenta y el nombre completo de la persona a quien le depositaste.



Anterior



Índice

Siguiente





Pago de Tarjeta de Crédito HSBC y de otros bancos:



- 1) Elegir la opción **Pago de Tarjeta de Crédito**.
- 2) Se puede ingresar la tarjeta a pagar en la lectora o ingresar los 16 dígitos del plástico o escanear el código de barras del estado de cuenta (esto solo para Tarjetas HSBC).

Pago de Servicios:



- 1) Elegir la opción **Pago de Servicios**.
- 2) **Elegir el servicio a pagar** ya sea en la pantalla principal o elegir "Otro Servicio" e ingresar el número de servicio a pagar.
- 3) **Ingresar la referencia del servicio** o para los servicios en donde esté disponible el código de barras, escanear el código de barras del recibo.



Anterior



Índice

Siguiente



Depositador Automático HSBC



No necesitas tener una Tarjeta de Débito HSBC para realizar algún depósito o pago.



Los depósitos son en línea y están disponibles de lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm y las 24 horas durante fines de semana.



El pago de Tarjeta de Crédito HSBC y el pago de servicios **no** son en línea, se aplican de 24 a 48 horas después con la fecha en que se realizó la operación, están disponibles de 7:00 am a 10:00 pm de lunes a domingo.



Acepta solo billetes de todas las denominaciones. No recibe monedas.



Devuelve cambio en monedas y billetes en todas las operaciones.



Sólo se pueden depositar como máximo: \$30,000.00 M.N. o 50 billetes (CDMs modelo Wincor 2100) o 200 billetes (CDMs modelo Diebold 3700). Los billetes se pueden atascar si se excede la cantidad máxima.



Sin cobro de comisión (a diferencia de algunos servicios que cobran comisión en sucursal, pagar en CDM no genera costo).

Más información en: <https://www.hsbc.com.mx/depositadores>



Anterior



Índice

Siguiente





Nuestras alianzas comerciales son comercios en los cuales nuestros clientes además, de adquirir productos, pueden aprovechar para realizar operaciones financieras pagando una comisión* en más de 22,000 puntos de contacto en todo el país.

Operaciones								
	Monto límite por		Monto límite por		Monto límite por		Monto límite por	
	Transacción	por día	Transacción	por día	Transacción	por día	Transacción	por día
Pago de Tarjeta de Crédito	✓ \$5,000 ⁽¹⁾	✓ \$10,000	✓ \$5,000 ⁽²⁾	✓ \$10,000	✓ \$10,000	✓ \$10,000	✓ \$10,000	✓ \$35,000
Depósito de efectivo	✓ \$5,000 ⁽¹⁾	✓ \$20,000	✓ \$3,000 ⁽²⁾	✓ \$20,000	✓ \$5,000	✓ \$20,000	No disponible	
Retiro de efectivo	No disponible		✓ \$5,000 ⁽²⁾	✓ \$10,000	No disponible		No disponible	
Pago de servicios	No disponible		✓ \$10,000 ⁽²⁾	✓ \$10,000	No disponible		No disponible	
Consulta de saldo	No disponible		Disponible		No disponible		No disponible	

* Consulta comisiones por comercio y más información en: <https://www.hsbc.com.mx/alianzas>



Anterior



Índice

Siguiente

Registro en **Centro de Contacto**



En nuestro Centro de Contacto, **"Tu voz es tu contraseña"**.

Registro por medio de **Cajero Automático HSBC**.



- 1) Genera tu referencia personal en el Cajero Automático en la opción "Consulta de saldo, cambio de NIP, alta de tarjeta, identificador de voz" (no lo compartas con nadie)
- 2) Llama a línea de registro de Identificación por Voz al 55 5721 1112, ingresa tu llave de acceso (número de cuenta, número de tarjeta o clave de acceso) y utiliza tu número de referencia.
- 3) Crea tu registro de voz diciendo hasta 5 veces "Mi Voz es mi Contraseña".
- 4) Usa tu voz para ingresar a tu cuenta a través del Centro de Contacto HSBC.

¡Listo, ya puedes usar tu voz para realizar tus operaciones!



Anterior

Índice

Siguiente



¿Conoces los tipos de fraude más comunes?

¡Mantente alerta!

Ya sea por teléfono, SMS o correo electrónico, HSBC nunca te va pedir datos como tus usuarios, contraseñas, valores de Token o los números que vienen al reverso de tu tarjeta.



Hay personas mal intencionadas que fingen ser ejecutivos bancarios y realizan llamadas mencionando que hay algún problema con tu cuenta por lo cual te solicitarán tus datos personales, contraseñas o valores de Token Móvil. Si recibes una llamada así, cuelga de inmediato. ¡Recuerda no compartirlos con nadie!

Si crees que alguien te engañó y la seguridad de tu información ha sido comprometida: Marca al teléfono: 55 5721 3390 o consulta a tu ejecutivo en sucursal, donde podremos apoyarte. Más información en: <https://www.hsbc.com.mx/seguridad>



Otra forma común que usan los delincuentes para robar tu información es enviando correos o SMS, que simulan ser del banco, agregando enlaces o ligas, que podrían descargar un virus en tu celular o computadora, dañarlos y además redirigirte a una página falsa de HSBC, donde robarán tus datos. No te dejes engañar, nunca des clic o bórralo.



Anterior



Índice

Siguiente



Contactos



Centro de Contacto HSBC, atención las 24 horas, los 365 días del año 55 5721 3390

Si recibiste alguna promoción de Tarjeta de Crédito HSBC, llama al 55 5721 1168

Soporte de Canales Digitales 55 5721 1635.

Aclaraciones vía mail correo electrónico: mexico_une@hsbc.com.mx

Para mayor información visita:

<https://www.hsbc.com.mx/contacto/>

Legales

(1) Consulta términos, requisitos de contratación y comisiones de Banca por Internet y app HSBC México en www.hsbc.com.mx/hsbcdigital

(2) Consulta beneficios de la aplicación <https://www.hsbc.com.mx/controltotal>

(3) Sujeto a contratación del cliente, favor de acudir a tu sucursal HSBC más cercana.



Las cuentas a la vista relacionadas a la Tarjeta de Débito HSBC se encuentran protegidas por el IPAB hasta por un monto equivalente a 400 mil UDI por cliente por institución, lo anterior, de conformidad con las disposiciones legales que regulan a dicho Instituto.
<https://www.ipab.org.mx>

Consulta requisitos, términos, condiciones de contratación y comisiones en <https://www.hsbc.com.mx>
HSBC y su logotipo son marcas registradas.



Anterior



Índice

Siguiente





Anterior



Índice