

# Pasos para desactivar tu Token Móvil mediante un SMS

## Si te encuentras en algunos de estos escenarios:

- Cambiaste de celular y no tienes el equipo anterior.
- Tienes tu Token Móvil activo en otro dispositivo.
- Bloqueaste tu Contraseña de Token Móvil.
- Tienes un Token Físico y quieres activar un Token Móvil.

Sigue estos pasos que detallamos a continuación.

## ¿Cómo desactivar tu Token Móvil enviando un SMS?

### ▶ Si tienes **activo** tu servicio de **Identificación por voz**.

Envía un **SMS al 56789** con la frase: **REPORTE TOKEN**, seguido de tu año de nacimiento a 4 dígitos. Por ejemplo, REPORTE TOKEN 1989.

Recibirás una respuesta automática que confirma que recibimos tu solicitud.

En un tiempo máximo de **24 horas hábiles**, recibirás un segundo SMS confirmando que la desactivación de tu Token Móvil fue exitosa.



Nuestro horario de atención para las solicitudes de desactivación de Token Móvil, es de lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm.

### ▶ Si **no tienes activo** tu servicio de **Identificación por voz**.

Puedes activarlo en un **Cajero Automático HSBC**. Conoce [aquí](#) cómo hacerlo.

Una vez realizado este proceso, podrás volver a **Activar tu Token** en tu app **HSBC México**<sup>1</sup>. Conoce [aquí](#) cómo hacerlo.

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