

PREGUNTAS FRECUENTES

¿QUÉ PASA DESPUES DE CONTRATAR MI CUENTA DIGITAL STILO CONNECT EN LÍNEA?

(1) ¿Cómo sé que contraté con éxito mi cuenta digital Stilo Connect?

- Visualizaste la pantalla de bienvenida el final del proceso
- Recibiste en tu correo electrónico un mail de bienvenida con un PDF encriptado donde viene tu contrato, la información de tu cuenta y tarjeta Débito HSBC Stilo digital

(2) Ahora ¿Qué hago con mi cuenta digital?

- **Resguarda tu contrato y la información de tu cuenta:**
 - Ve a tu correo y busca el mail de bienvenida (puede estar en la bandeja de “no deseados” o “Spam”)
 - Para acceder al PDF encriptado, usa la contraseña de 10 dígitos que llego por SMS
 - Resguarda esta información en un lugar seguro, ya que solo se envía una vez
 - Cada vez que quieras consultar el contrato PDF tendrás que usar la contraseña de 10 dígitos
- **¡Usa tu cuenta!**
Deposita en tu cuenta:
 - Comienza a utilizar tu cuenta digital deposita desde \$1MN, lo puedes hacer: por transferencia SPEI, en sucursales y depositadores HSBC o a través de corresponsales como: Oxxo, Chedraui, Soriana, Telecomm entre otros

Recibe depósitos:

- Solo necesitas tu: número de cuenta, CLABE o número de Tarjeta de Débito
- Esta información la puedes encontrar en tu contrato o en tu Banca por Internet
- **Compra por internet con tu Débito HSBC Stilo Digital**
 - La información de tu tarjeta digital esta en tu contrato: (1)16 dígitos de la tarjeta (2) fecha de expiración (3) CVV
 - Ve a tu tienda online favorita y empieza a comprar
 - Si aún no la activas, llama al centro de contacto 55 5721 3346 opción 1
- **Enrólate a la Banca por Internet o app HSBC México**
 - Si ya tienes tu usuario y contraseña, entra hoy mismo a la Banca por Internet <https://www.hsbc.com.mx/digital/banca-por-internet/>
 - Si aún no tienes tus credenciales hazlo en nuestro portal, ten a la mano tu tarjeta Débito HSBC Stilo física <https://www.hsbc.com.mx/digital/banca-por-internet/>



¿Qué puedo hacer desde la banca por internet?

- Consulta tu saldo y movimientos
- Paga tus servicios
- Haz transferencias de dinero a otras cuentas sin salir de casa
- **Recibe tu tarjeta Débito HSBC Stilo FÍSICA en domicilio**
 - Si la dirección que ingresaste en el proceso de contratación es correcta, recibirás el plástico de tu tarjeta de débito en domicilio 15 días hábiles después de la contratación
 - Activa tu tarjeta de inmediato llamando al centro de contacto 55 5721 3346 opción 1

- Solicita el NIP de seguridad de tu tarjeta siguiendo las instrucciones que vienen en el sobre donde la recibiste. Usarás este NIP cuando hagas compras en comercios o hagas uso de cajeros automáticos
- **¿Te urge recibir tu tarjeta física?** Puedes solicitar una tarjeta Débito HSBC Stilo Instantánea en cualquier sucursal HSBC, debes llevar la INE/IFE que utilizaste durante la contratación de tu cuenta en línea. La primera tarjeta instantánea no tiene costo
- **¡Usa tu cuenta y no pagues comisiones!**
 - Tu cuenta digital Stilo Connect tiene una comisión mensual por inactividad de \$10 MN, esto quiere decir que si no usas tu cuenta durante el mes se hace un cargo de diez pesos MN
 - **HAZ 1 COMPRA AL MES** desde \$1MN y exenta la comisión

VISITA EL SITIO PÚBLICO Y CONOCE MÁS SOBRE TU CUENTA DIGITAL PLAN HSBC STILO CONNECT

<https://www.hsbc.com.mx/hsbcstilo/connect/>

¿PROBLEMAS CON TU CUENTA DIGITAL? ¡Nosotros de ayudamos!

- (1) No pude contratar la cuenta digital en línea, me sale un mensaje de error
 - Sigue las recomendaciones mencionadas en la guía “Preguntas frecuentes: proceso de contratación cuenta digital Stilo Connect”
 - Si el problema persiste, te recomendamos ir a una sucursal HSBC y contratar una cuenta ahí mismo. Lleva tu identificación y un comprobante de domicilio
- (2) No encuentro el mail de bienvenida
 - Si escribiste correctamente tu dirección de correo, búscalo en tu bandeja de “correos no deseados” o “Spam”
 - Si no escribiste correctamente tu dirección de correo, lo sentimos por tu seguridad él envió se hace una sola vez
- (3) Me urge la tarjeta de débito física y no me ha llegado
 - El tiempo regular de garantía es de 15 día hábiles, sin embargo a veces puede tardar un poco más
 - Si te urge, puedes ir a cualquier sucursal HSBC y solicitar una tarjeta Débito HSBC Stilo Instantánea, la primera no tiene costo. Debes llevar la INE/IFE que utilizaste al momento de la contratación en línea
- (4) ¿Dónde puedo consultar mi número de cuenta?
 - En tu contrato o en la banca por internet
- (5) No puedo hacer depósitos en mi cuenta
 - Asegúrate de haber activado tu tarjeta de débito FISICA
 - Si aún no la activas, hazlo de inmediato llamando al centro de contacto 55 5721 3346 opción 1
 - Una vez tu tarjeta de débito este activa, tu cuenta quedará desbloqueada en 48hrs

Además recuerda que tu cuenta digital solo puede recibir depósitos mensuales de hasta 3000 UDI (aproximadamente \$19,000 MN) mensuales. Si llegaste al límite tendrás que esperar al mes siguiente para hacer más depósitos

(6) Perdí mi tarjeta Débito HSBC Stilo DIGITAL

- Lo sentimos, no podemos reponer tu tarjeta digital. Sin embargo puedes seguir utilizando tu tarjeta de débito física para todas tu operaciones

(7) Detecté compras no reconocidas en mi cuenta

- Porque tu seguridad es lo más importante HSBC te protege con Escudo Total
- Llama al 55 5721-3390 si tienes dudas o deseas reportar algún evento
- Conoce más de Escudo Total en: <https://www.hsbc.com.mx/cuentas/productos/escudo-total/>

(8) Extravié la INE/IFE con la que contraté mi cuenta digital en línea y necesito solicitar un servicio en sucursal (ejemplo: solicitar una nueva tarjeta de débito, consultar mi saldo)

- Lo sentimos la identificación INE/IFE es nuestra única forma de identificarte como titular de la cuenta
- Si quieres seguir utilizando nuestros servicios, te recomendamos hacer la contratación de una nueva cuenta en sucursal

(9) Ya no utilizo la cuenta ¿Cómo puedo cancelar la cuenta?

- Visita una sucursal HSBC, presenta la INE/IFE que utilizaste al momento de la contratación en línea y solicita la cancelación
- Tu cuenta debe tener saldo \$0 MN

(10) ¿Cuántas cuentas digitales Stilo Connect puedo contratar?

- Únicamente se puede tener 1 cuenta digital por cliente

(11) ¿Cuándo puedo contratar la cuenta digital?

- De Lunes a Domingo de 7am a 10pm