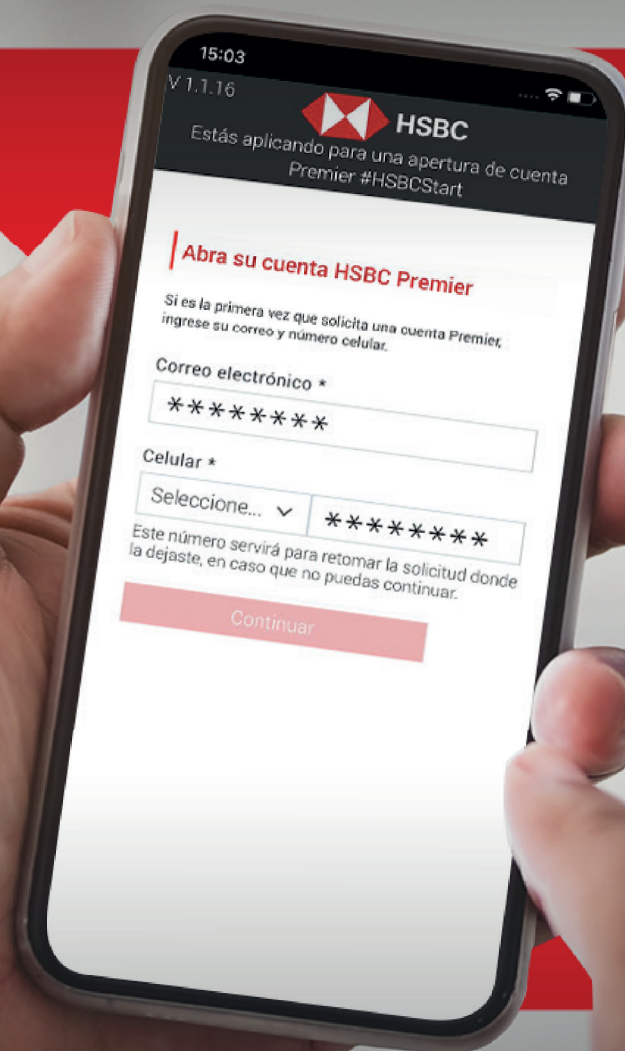


# Preguntas frecuentes

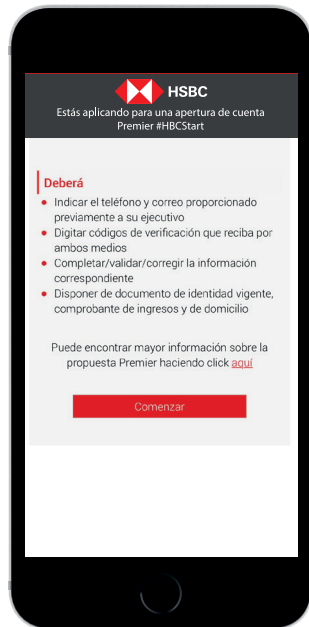


# Índice

---

¿Cómo abrir tu cuenta de 1 integrante?	3
¿Cómo abrir tu cuenta con varios integrantes?	10
¿Cómo validar tu número de celular y correo electrónico?	20
¿Cómo dar el consentimiento y aceptar las bases y condiciones?	24
¿Cómo y dónde adjuntar la documentación?	25
¿Qué hacer si no se recibe el código de seguridad?	26
Recomendaciones	27
¿Cómo verificar que no tenés el mensaje bloqueado o en SPAM? iPhone	28
¿Cómo verificar que no tenés el mensaje bloqueado o en SPAM? Otros Celulares	29

# Cuentas de 1 integrante



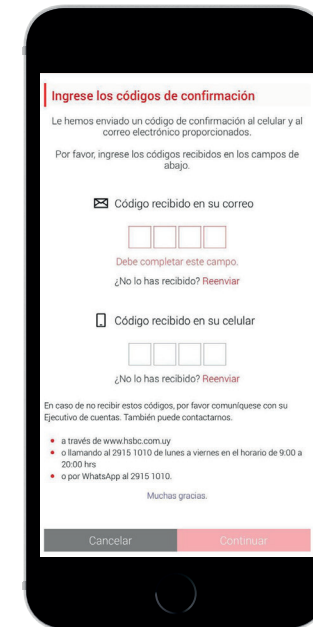
## Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



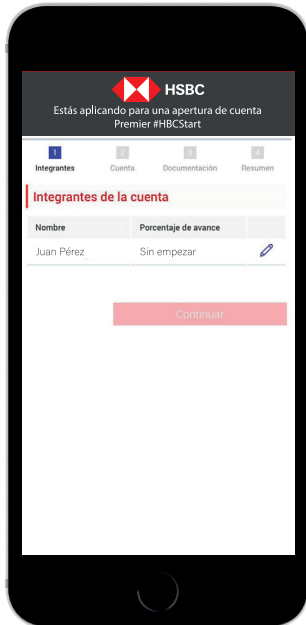
## Paso 2:

Ingresá tu **correo** y los **últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente te enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



## Paso 3:

Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**, luego seleccioná **“Continuar”**.



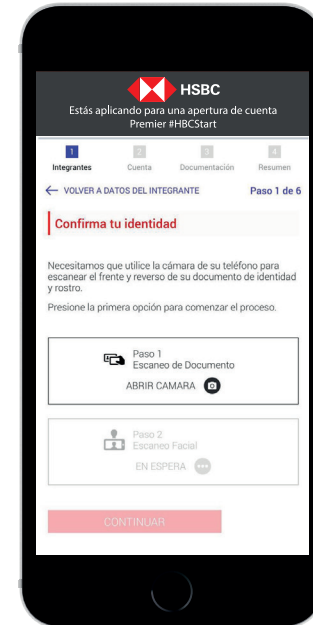
#### Paso 4:

Seleccioná con el lápiz la cuenta que vas a editar, **la cual es la del Titular** y luego seleccioná **“Continuar”**.



#### Paso 5:

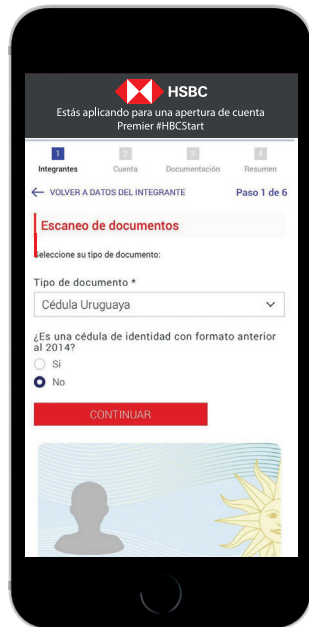
Completá los siguientes datos, empezando por seleccionar **“Validación”**.



#### Paso 6:

Seleccioná **“abrir cámara”**.

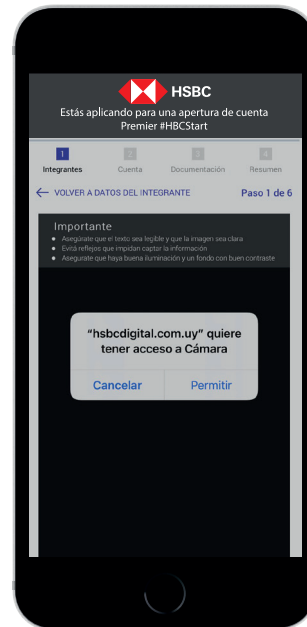




### Paso 7:

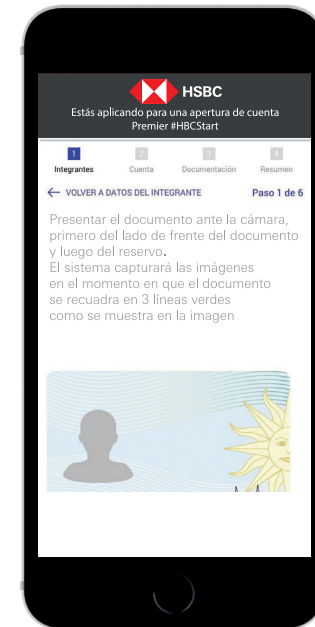
#### **Seleccioná el tipo de documento que deseas escanear.**

En caso de que sea cédula uruguaya, a continuación elegí la opción que corresponda y presioná "Continuar".



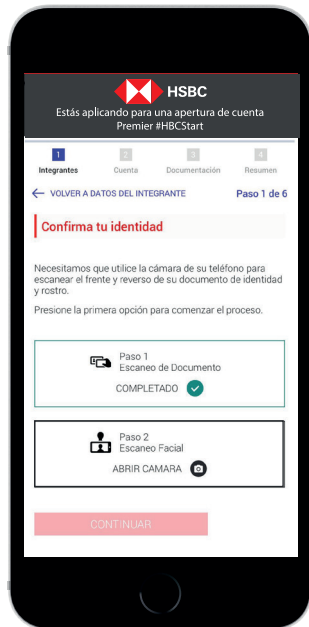
### Paso 8:

A continuación si se lo solicita, **debes permitir el acceso a tu cámara** para poder escanear tu documento.



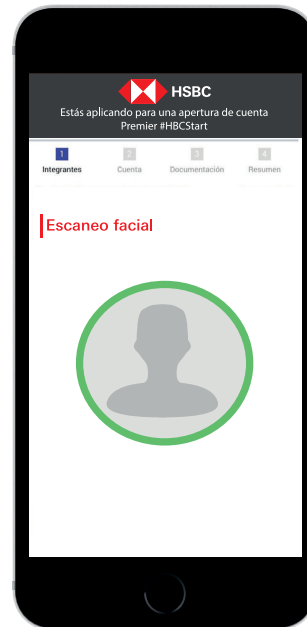
### Paso 9:

Seguí las indicaciones para **escanear frente y dorso de tu documento.**



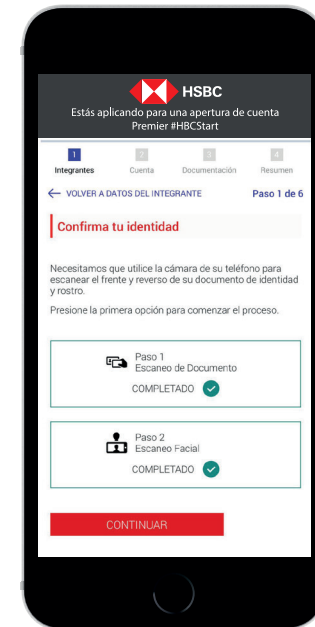
#### Paso 10:

Si a continuación ves el recuadro con la opción **“COMPLETADO” en verde**, haz finalizado el registro de tu documento y **debes continuar al “Paso 2”**.



#### Paso 11:

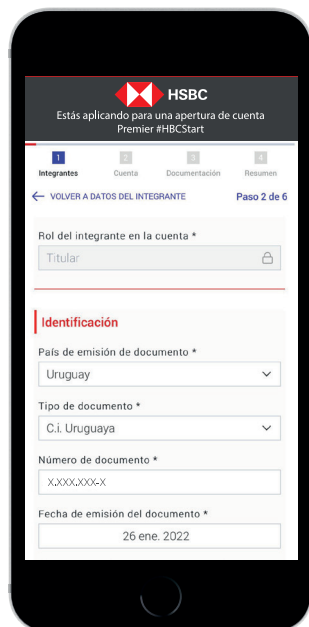
Siguiendo las indicaciones, realizó el **escaneo facial**.



#### Paso 12:

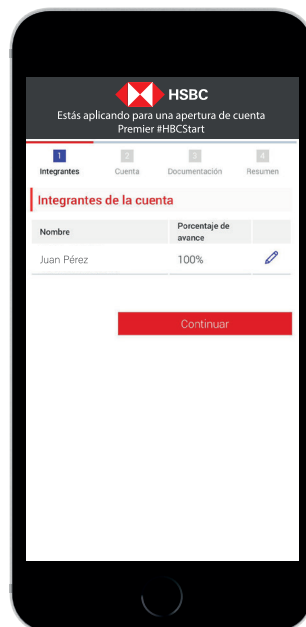
Si a continuación ves el recuadro del paso 2 con la opción **“COMPLETADO” en verde**, haz finalizado el registro tu escaneo facial y presiona **“Continuar”**.

\*A continuación, se analizará tu escaneo facial junto con tu foto de documento, y si coinciden podrás avanzar. En caso de que haya algún error o diferencia, se te solicitará repetir el escaneo facial.



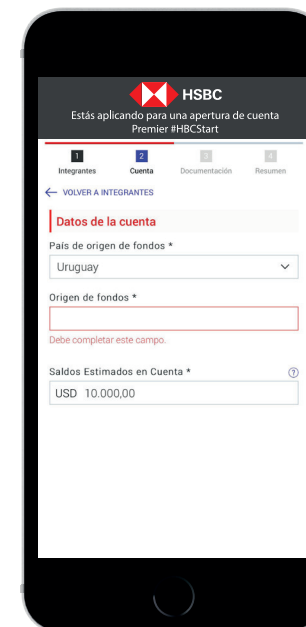
### Paso 13:

A continuación verás una serie de **datos personales** (identificación, nacimiento, contacto, domicilio, patrimoniales, fiscales y laborales) **y los de las cuentas** (propósito, servicios y beneficios). Verás que algunos datos ya están completados con tu documento. **Debes corroborar que todo sea correcto y completar los datos restantes.**



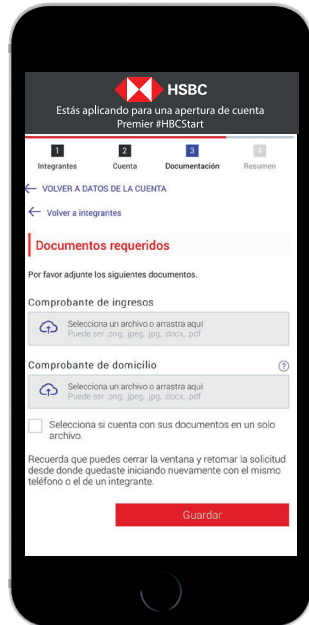
### Paso 14:

Luego de haber completado todos los datos solicitados, **verás 100% completados tus datos.** Selecciona **“Continuar”**.



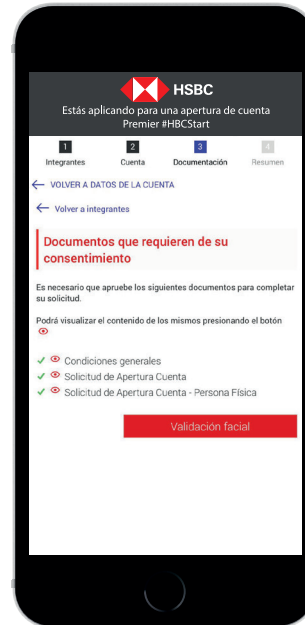
### Paso 15:

A continuación verás una serie de campos a completar **sobre el uso que le darás a la cuenta.** Luego de completarlos, debes seleccionar **“Guardar”**.




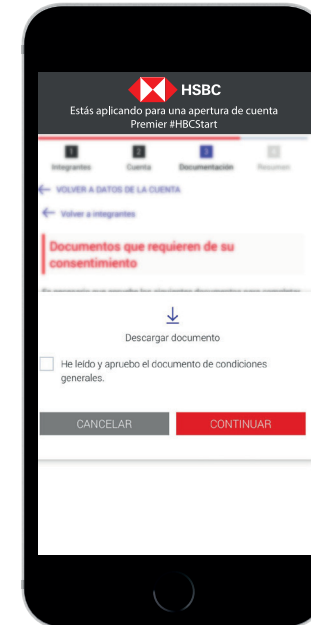
### Paso 16:

Ahora debes adjuntar la documentación solicitada (comprobante de domicilio e ingresos) y luego selecciona "Guardar".



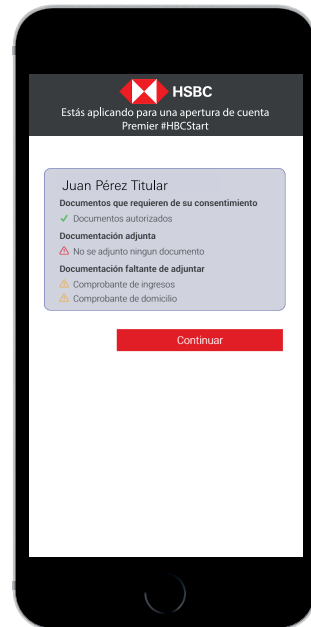
### Paso 17:

Es necesario que apruebes los siguientes documentos para completar tu solicitud. Selecciona el símbolo del "ojo"  para ir viendo uno a uno.



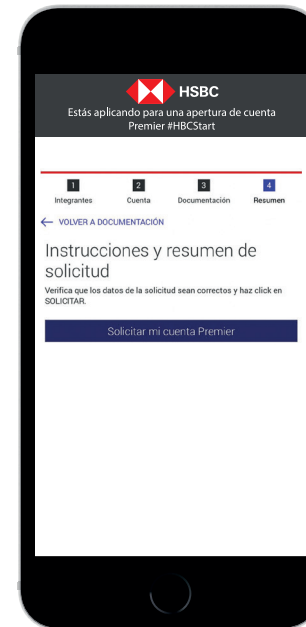
### Paso 18:

Dentro de cada documento, verás la siguiente pantalla. Debes aceptar las condiciones generales en todos y luego seleccionar "Continuar".



### Paso 19:

Si ves todas las opciones con ticks verde, puedes **"Continuar"**.  
**De no ser así, debes regresar a completar el paso que te falte.**



### Paso 20:

Ya puedes Solicitar tu cuenta Premier.



# Cuentas de varios integrantes

**Primera parte:** cada uno de los integrantes de la cuenta (titulares y apoderados) deben:

- ▶ Validar su teléfono y mail (paso 1, 2 y 3).
- ▶ Validar su identidad (paso 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12).
- ▶ Cargar sus datos personales (paso 13).



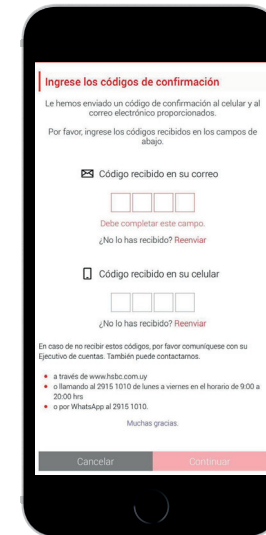
Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



Paso 2:

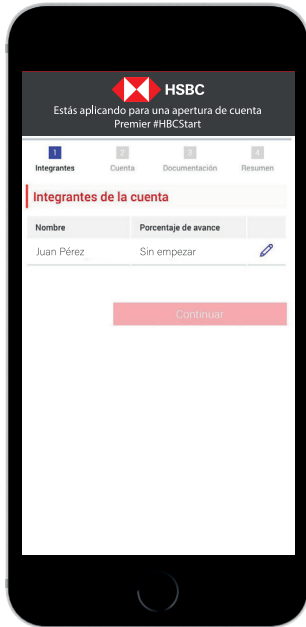
Ingresá tu **correo** y los **últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



Paso 3:

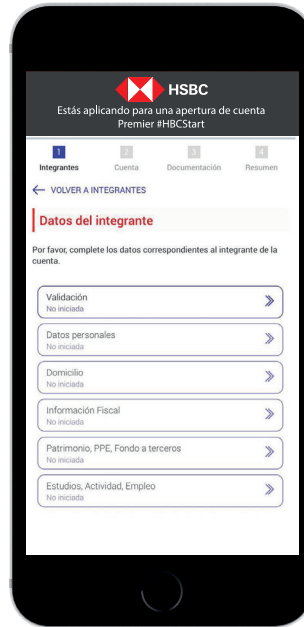
Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**, luego seleccioná **“Continuar”**.

Abriendo un mundo de posibilidades



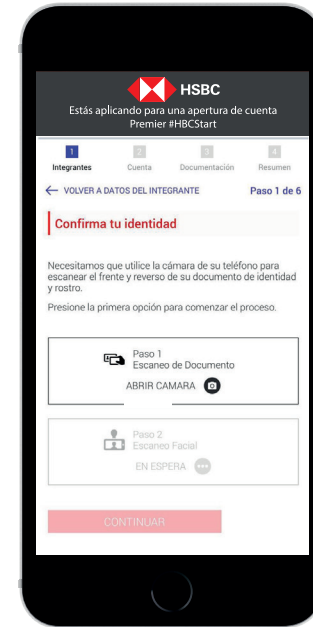
#### Paso 4:

Seleccioná con el lápiz la cuenta que vas a editar, **la cual es la del Titular** y luego seleccioná **“Continuar”**.



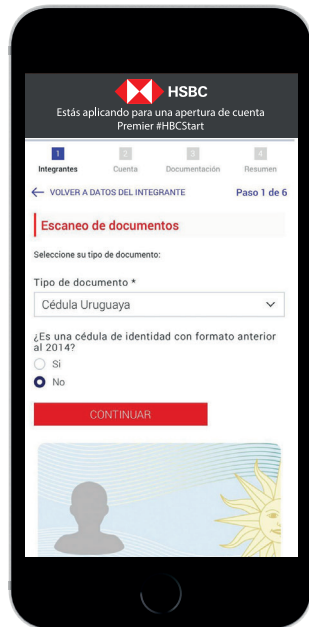
#### Paso 5:

Completá los siguientes datos, empezando por seleccionar **“Validación”**.



#### Paso 6:

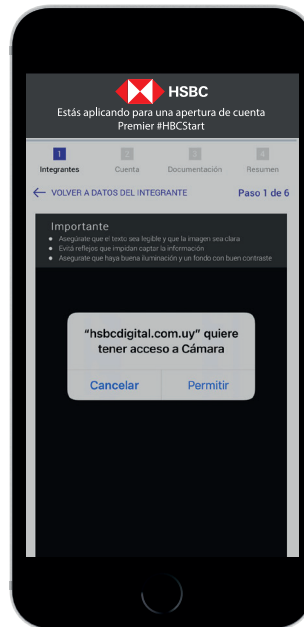
Seleccioná **“abrir cámara”**.



### Paso 7:

#### **Seleccioná el tipo de documento que deseas escanear.**

En caso de que sea cédula uruguaya, a continuación elegí la opción que corresponda y presioná "Continuar".



### Paso 8:

A continuación si se lo solicita, **debes permitir el acceso a tu cámara** para poder escanear tu documento.



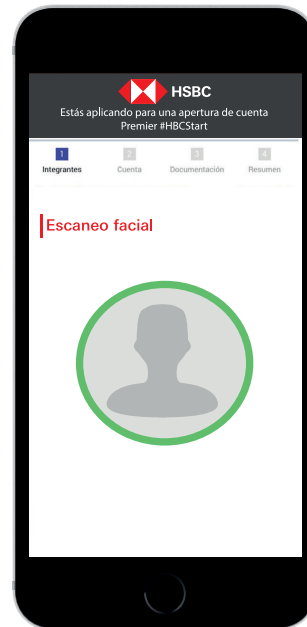
### Paso 9:

Seguí las indicaciones para **escanear frente y dorso de tu documento.**



#### Paso 10:

Si a continuación ves el recuadro con la opción **“COMPLETADO” en verde**, haz finalizado el registro de tu documento **y debes continuar al “Paso 2”**.



#### Paso 11:

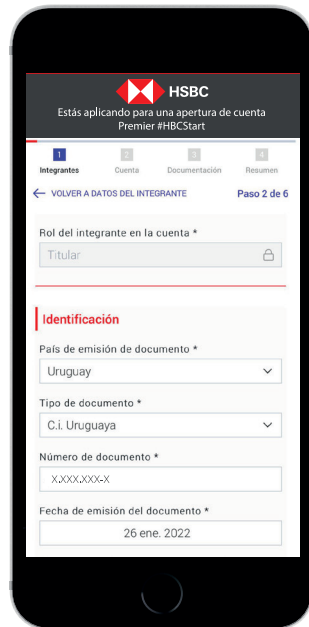
Siguiendo las indicaciones, realizó el **escaneo facial**.



#### Paso 12:

Si a continuación ves el recuadro del paso 2 con la opción **“COMPLETADO” en verde**, haz finalizado el registro tu escaneo facial y presiona **“Continuar”**.

\*A continuación, se analizará tu escaneo facial junto con tu foto de documento, y si coinciden podrás avanzar. En caso de que haya algún error o diferencia, se te solicitará repetir el escaneo facial.



### Paso 13:

A continuación verás una serie de **datos personales** (identificación, nacimiento, contacto, domicilio, patrimoniales, fiscales y laborales) **y los de las cuentas** (propósito, servicios y beneficios).

Verás que algunos datos ya están completados con tu documento. **Debes corroborar que todo sea correcto y completar los datos restantes.**

- ▶ Todos los integrantes deben tener 100% de avance en la siguiente pantalla para que el titular principal pueda proseguir con la siguiente etapa.

Integrantes de la cuenta			
Nombre	Porcentaje de avance		
Nombre de Integrante 1	100%		
Nombre de Integrante 2	100%		

Continuar



**Segunda parte:** luego de que todos los integrantes (titulares y apoderados) hayan cumplido con los 6 pasos mencionados en la primera parte, el titular principal debe:

- ▶ Volver a ingresar al mismo link de la primera parte y repetir pasos 1, 2 y 3 (validación de mail y teléfono).
- ▶ Seleccionar continuar con la solicitud en curso.
- ▶ Cargar los datos generales de la cuenta (paso 15).
- ▶ Adjuntar los documentos que se soliciten (paso 17).
- ▶ Dar consentimiento a los 3 documentos de términos y condiciones (paso 19).



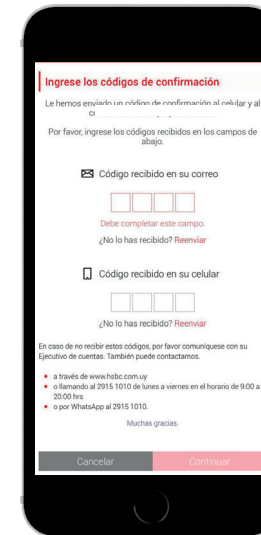
Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



Paso 2:

Ingresá tu **correo** y los **últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



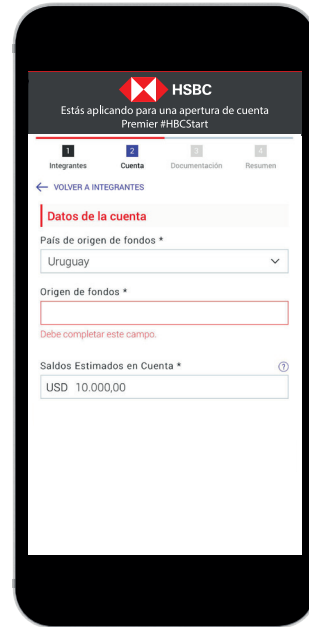
Paso 3:

Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**, luego seleccioná **“Continuar”**.

Abriendo un mundo de posibilidades

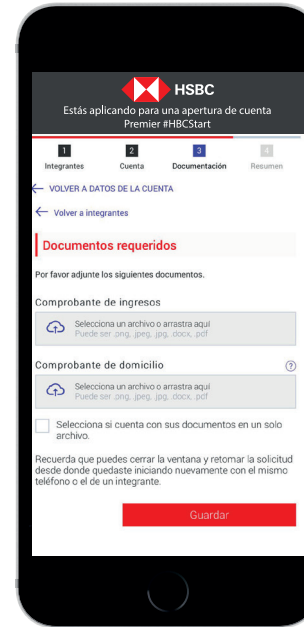


**Seleccioná "Continuar".** Si seleccionas "Iniciar nueva" se borrará lo que todos los integrantes han cargado hasta el momento.



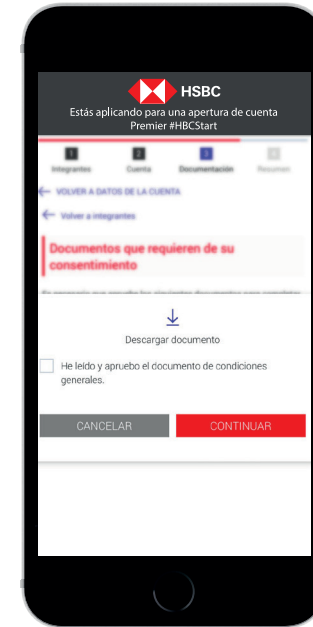
#### Paso 15:

A continuación verás una serie de campos a completar **sobre el uso que le darás a la cuenta.** Luego de completarlos, debes seleccionar **"Guardar"**.



#### Paso 17:

**Ahora debes adjuntar la documentación** solicitada (comprobante de domicilio e ingresos) y luego seleccioná **"Guardar"**.



#### Paso 19:

Dentro de cada documento, verás la siguiente pantalla. **Debes aceptar las condiciones generales en todos y luego seleccionar "Continuar"**.

**Tercera parte:** otros integrantes (titulares no principales y apoderados) deben:

- ▶ Restantes integrantes deberán volver a ingresar al mismo link de la primera parte y repetir pasos 1, 2 y 3 (validación de mail y teléfono).
  - ▶ Seleccionar continuar con la solicitud en curso.
  - ▶ Cargar los datos generales de la cuenta (paso 15).
  - ▶ Adjuntar los documentos que se soliciten (paso 17).
- Dar consentimiento a los 3 documentos de términos y condiciones (paso 19).



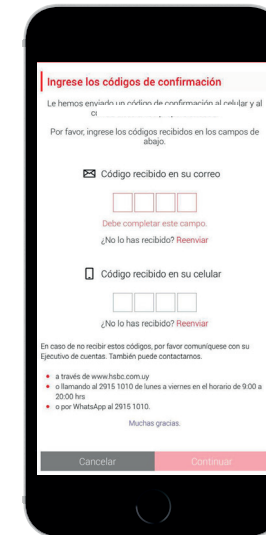
Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



Paso 2:

Ingresá tu **correo** y los **últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



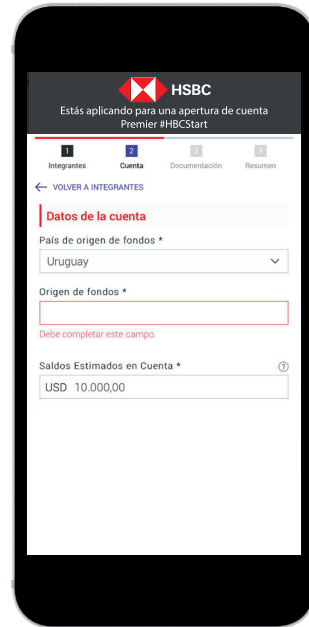
Paso 3:

Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**, luego seleccioná **“Continuar”**.

Abriendo un mundo de posibilidades

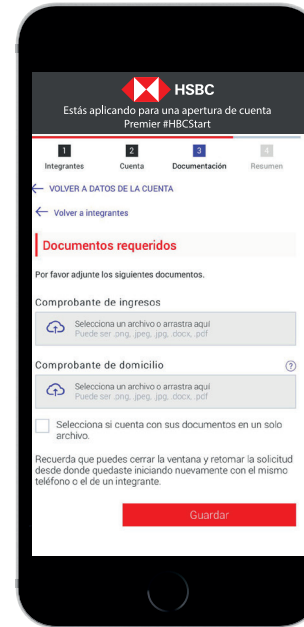


**Seleccioná "Continuar".** Si seleccionas "Iniciar nueva" se borrará lo que todos los integrantes han cargado hasta el momento.



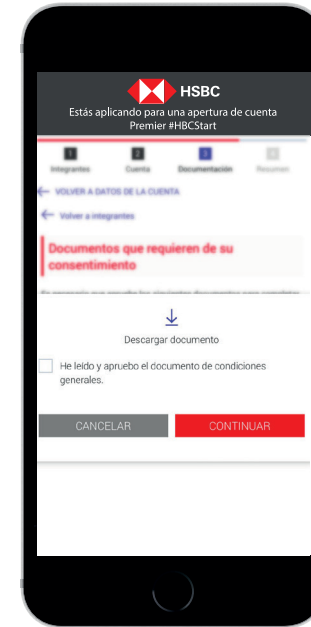
**Paso 15:**

A continuación verás una serie de campos a completar **sobre el uso que le darás a la cuenta.** Luego de completarlos, debes seleccionar **"Guardar"**.



**Paso 17:**

**Ahora debes adjuntar la documentación** solicitada (comprobante de domicilio e ingresos) y luego seleccioná **"Guardar"**.



**Paso 19:**

Dentro de cada documento, verás la siguiente pantalla. **Debes aceptar las condiciones generales en todos y luego seleccionar "Continuar"**.

**Cuarta parte:** el titular principal confirma la solicitud de cuenta.

- ▶ El titular principal debe volver a ingresar al mismo link de la primera parte y repetir pasos 1, 2 y 3 (validación de mail y teléfono).
- ▶ Confirmar el envío de solicitud de apertura de cuenta (paso 22).



Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



Paso 2:

Ingresá tu **correo y los últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



Paso 3:

Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**, luego seleccioná **“Continuar”**.



Paso 22:

Ya puedes Solicitar tu cuenta Premier.



# Validación de celular y correo electrónico

Deberá indicar el correo electrónico y celular que indicó previamente al Ejecutivo de Cuentas.  
Por favor indicá los últimos 8 dígitos del teléfono que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas.

Ejemplos:

- ▶ Celular 098111222 de Uruguay: debe digitar 5989811222
- ▶ Celular 88888888 de Buenos Aires: debe digitar 5418888888

**Abra su cuenta HSBC Premier**

Si es la primera vez que solicita una cuenta Premier, ingrese su correo y número celular.

Correo electrónico \*

Celular \*

Uruguay (+598)

Este número servirá para retomar la solicitud donde la dejaste, en caso que no puedas continuar.

**Continuar**

Se enviará inmediatamente un código de 4 dígitos al celular y otro al correo electrónico.  
Deberá digitar en esta pantalla los códigos recibidos.  
Verificar que está indicando el código recibido en el correo electrónico en la sección que tiene esta imagen: ✉  
y el código recibido en el celular en la sección que tiene esta otra imagen: 📱

**Ingrese los códigos de confirmación**

Le hemos enviado un código de confirmación al celular y al correo electrónico proporcionados.

Por favor, ingrese los códigos recibidos en los campos de abajo.

Código recibido en su correo

¿No lo has recibido? [Reenviar](#)

Código recibido en su celular

¿No lo has recibido? [Reenviar](#)

En caso de no recibir estos códigos, por favor comuníquese con su Ejecutivo de cuentas. También puede contactarnos.

- a través de [www.hsbc.com.uy](http://www.hsbc.com.uy)
- o llamando al 2915 1010 de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 20:00 hrs
- o por WhatsApp al 2915 1010.

Muchas gracias.

**Cancelar** **Continuar**

# Validación de identidad


Deberá contar con su documento de identidad para proseguir. El mismo debe estar vigente y en buenas condiciones.

## Paso 1: Escaneo de Documento

**Confirma tu identidad**

Necesitamos que utilice la cámara de su teléfono para escanear el frente y reverso de su documento de identidad y rostro. Presione la primera opción para comenzar el proceso.

Paso 1  
Escaneo de Documento

ABRIR CÁMARA 

Paso 2  
Escaneo Facial

EN ESPERA 

CONTINUAR

Presionar el botón “Abrir Cámara” e indicar el tipo de documento que se presentará ante la cámara del computador o celular.

Seleccione su tipo de documento:

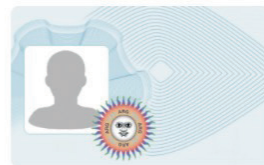
Tipo de documento \*

DNI Argentino ^

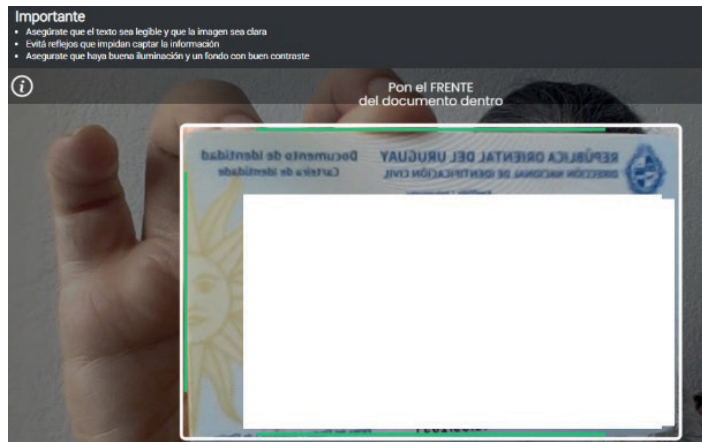
Cédula Uruguaya

DNI Argentino

Pasaporte



Presentar el documento ante la cámara, primero del lado del frente del documento y luego del reverso. El sistema capturará las imágenes en el momento en que el documento se recuadra en 3 líneas verdes como se muestra en la siguiente imagen.



Algunos consejos para que el proceso sea exitoso:

- ▶ Evite reflejos y contraluces que impidan captar la información.
- ▶ Asegúrese de que haya buena iluminación y un fondo con buen contraste.
- ▶ Centre el documento dentro del rectángulo que aparece en pantalla.
- ▶ Procure mantener el documento estático así facilita una correcta lectura.
- ▶ Encontrará videos explicativos y mayor detalle en este botón que se muestra en el ángulo superior izquierdo de la pantalla anterior: ⓘ
- ▶ En caso de que la foto tomada no sea clara seleccione la opción que permite repetir el proceso.

## Paso 2: Escaneo Facial

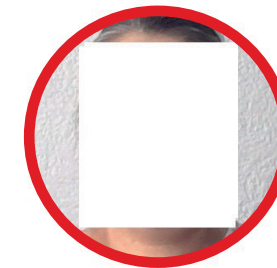
### Confirma tu identidad

Necesitamos que utilice la cámara de su teléfono para escanear el frente y reverso de su documento de identidad y rostro. Presione la primera opción para comenzar el proceso.

Presionar el botón “Abrir Cámara” y luego coloque su cara en el centro del círculo. El sistema capturaré la imagen cuando el círculo quede en color azul.

Algunos consejos para que el proceso sea exitoso:

- ▶ Asegúrese que haya buena iluminación y un fondo con buen contraste.
- ▶ Procure que la foto salga nítida y sin sombras que distorsionen su rostro.
- ▶ Asegúrese tener buena conexión a internet.
- ▶ En caso de que la foto tomada no sea clara seleccione la opción que permite repetir el proceso.




Coloca tu cara en el centro del círculo




### Confirma tu identidad

Necesitamos que utilice la cámara de su teléfono para escanear el frente y reverso de su documento de identidad y rostro. Presione la primera opción para comenzar el proceso.

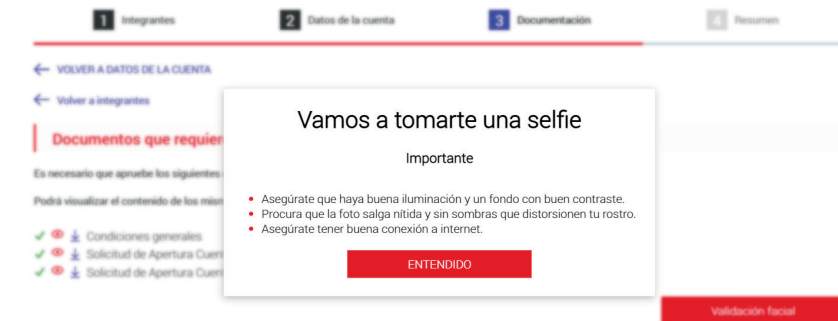
# Consentimiento

Para dar consentimiento a un documento, debe seleccionar la opción que se marca en la siguiente pantalla, luego presionar "Continuar". Esta pantalla se muestra seleccionando el nombre del documento o el símbolo .












Podrá bajar una copia del mismo con cualquiera de los siguientes símbolos: . Podrá también imprimirlo si así lo desea con este botón . Podrá visualizarlo con .

Para verificar su identidad al momento de dar consentimiento a los documentos se le tomará nuevamente una foto de su cara.



## Documentos que requieren de su consentimiento

Es necesario que apruebe los siguientes documentos para completar su solicitud.

-    Condiciones generales
-    Solicitud de Apertura Cuenta
-    Solicitud de Apertura Cuenta - Persona Física

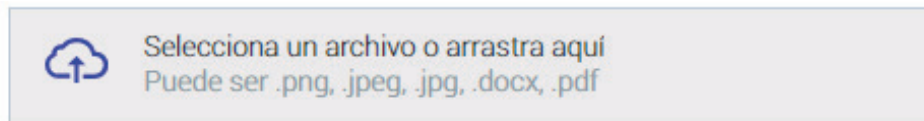


# Documentación a adjuntar


Se indicará en pantalla qué documentos se requiere adjuntar.


Podrá optar por adjuntarlos en el momento de la solicitud o enviarlos por mail al Ejecutivo de Cuentas.

Para adjuntar un documento debe seguir las indicaciones que se muestran en este recuadro:



Puede visualizar el archivo adjunto presionando el siguiente botón: 

Puede eliminar el archivo adjunto presionando el siguiente botón: 

Algunos documentos a adjuntar deben respetar cierto formato (documentos w8, w9, 3103). Se ofrece la posibilidad de bajar dicho formato presionando el botón: 

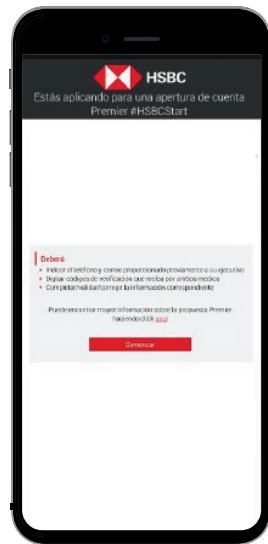
Deberá completar la información que allí se solicita, firmarlos y adjuntarlos luego presionando: 

# No he recibido el código de seguridad

Si luego de completar estos pasos no has recibido el código de seguridad por SMS, por favor seguir las recomendaciones que se listan a continuación.

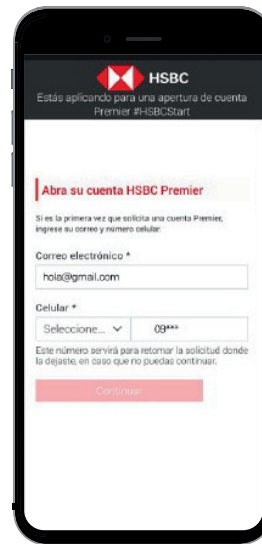
En caso de seguir sin recibir dicho código, luego de ello, por favor comunícate con tu Ejecutivo de Cuentas o también puedes contactarnos:

- ▶ A través de [www.hsbc.com.uy](http://www.hsbc.com.uy)
- ▶ Llamando al 2915 1010 de lunes a viernes en el horario de 9 a 20 hs por WhatsApp al 2915 1010



Paso 1:

Ingresá en el link que te envió tu Ejecutivo de Cuentas y seleccioná **“Comenzar”**.



Paso 2:

Ingresá tu **correo** y los **últimos 8 dígitos del teléfono** que previamente le enviaste a tu Ejecutivo de Cuentas y presioná **“Continuar”**.



Paso 3:

Completá los **dos códigos** de seguridad que vas a recibir por **SMS y correo electrónico**.

# Recomendaciones

- ▶ Verificar que en esta pantalla figuran los últimos 8 dígitos del teléfono indicado al Ejecutivo de Cuentas.

## Abra su cuenta HSBC Premier

Si es la primera vez que solicita una cuenta Premier, ingrese su correo y número celular.

Correo electrónico \*

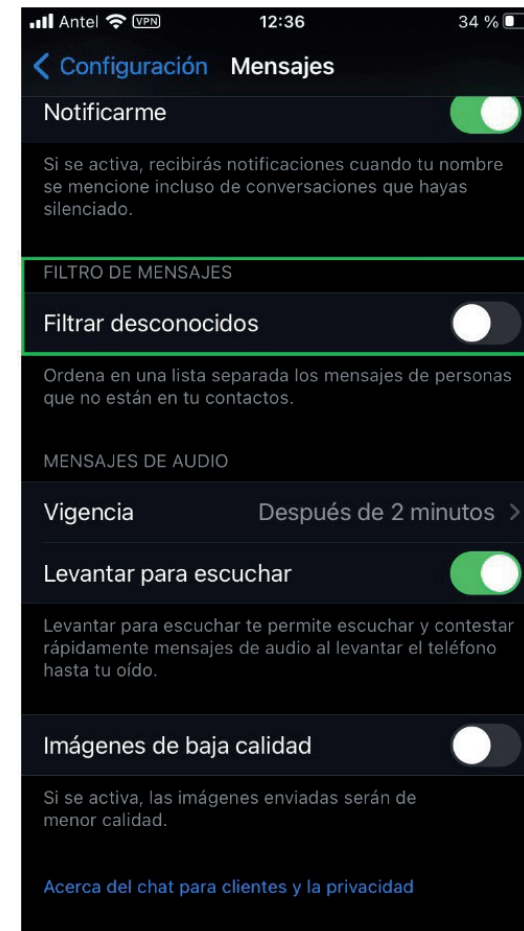
Celular \*

Este número servirá para retomar la solicitud donde la dejaste, en caso que no puedas continuar.

Continuar

## ¿Cómo verificar que no esté el mensaje bloqueado o identificado como SPAM en tu celular (Celulares iPhone)?

En caso de celulares iPhone, deshabilitar la opción que se marca a continuación y luego acceder nuevamente a la aplicación de mensajes SMS.



Desactivar esta opción.

# ¿Cómo verificar que no esté el mensaje bloqueado o identificado como SPAM en tu celular (otras marcas de celulares)?

En caso de otras marcas de celulares, seguir estos pasos:

**1**  Acceder a la aplicación de SMS o mensajes de texto y presionar los 3 puntos que se marcan en verde en esta imagen.

**2**  Seleccionar la opción "Spam y bloqueadas".

**3**  Verificar si no está en la lista el mensaje separado con el código.

Debería aparecer en "Spam y bloqueadas" distintos mensajes que el celular ha automáticamente identificado y separado en otra lista. Verificar si aquí no está el mensaje con el código esperado.

Si además quisiera desbloquear este número para futuros mensajes, hacer click en el número en la pantalla anterior y seleccionar la opción desbloquear.