

# FAQ's y Tips iBoarding

Antes de identificar tu problema en esta guía, asegúrate de tener instalada la versión más reciente de la aplicación móvil "HSBC Firma Digital" en tu dispositivo móvil ingresando a la tienda de aplicaciones correspondiente (*AppStore* o *PlayStore*). En caso de tener una versión previamente instalada se deberá eliminar previo a descargar la versión actualizada.



## FAQ's

- Escaneo el QR que me llegó por correo electrónico y no me muestra ningún link...
- No recibí el código de verificación...
- ¿Qué pasa si algún dato se extrae de forma incorrecta después de tomar fotografía a mi identificación, lo puedo modificar?

## Respuestas

- El QR no debe leerse con la cámara del teléfono, sino desde la aplicación móvil "HSBC Firma Digital". Ingresa a tu aplicación y en la parte inferior encuentra la opción "Escanea QR y firma ahora".
- El código de verificación puede tardar hasta un minuto en llegar, en caso de no recibirlo, ingresa **en la aplicación móvil** los últimos 4 dígitos del número de celular registrado. Si tienes dudas sobre el celular registrado contacta a tu ejecutivo de cuenta o tu asesor de incorporación de clientes nuevos.
- Puedes modificar la información posterior a la captura de fotografía de tu identificación, previo a pasar a la etapa de validación de datos.



## FAQ's

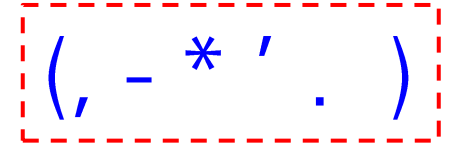
---

- No reconoce toda la información de mi identificación oficial
- El nombre en la identificación oficial y el de la CURP no coincide y no me deja continuar
- Estaba en el proceso de firma y la sesión se cerró

## Respuestas

---

- Algunos caracteres especiales no son reconocidos por la aplicación móvil, si tu nombre o apellido tienen algún carácter especial por favor contacta a tu ejecutivo de cuenta o a tu asesor de incorporación de clientes nuevos.
- La aplicación móvil realiza validaciones en la información versus INE y RENAPO, si el nombre registrado en tu identificación no coincide con el nombre registrado en la CURP no te permitirá continuar con el proceso, en este caso, deberás ponerte en contacto con tu ejecutivo.
- Recuerda que, una vez iniciado el proceso de firma en tu dispositivo móvil, solo contarás con 20 minutos para concluirlo, de lo contrario, la sesión se cerrará y tendrás que comenzar de nuevo.



# Finalmente, te damos algunos tips para que tu proceso en la app “HSBC Firma Digital” sea exitoso.

---

- Al momento de capturar tus huellas digitales te recomendamos:
  - Tener un fondo liso para facilitar la lectura
  - Posicionar la mano de forma horizontal
  - Seguir las guías de la cámara para posicionar los dedos
  - Trata de que la imagen esté lo más clara posible
  - Si utilizaste el pasaporte como identificación oficial, este paso no será necesario
- Asegúrate que antes de firmar estén seleccionados todos los recuadros en los que debes firmar, de lo contrario no te permitirá avanzar a la etapa de captura de firma.
- Recuerda otorgar los permisos a la cámara, micrófono y ubicación.
- Sigue el orden de los firmantes, si eres el firmante 2 deberás esperar a que el firmante 1 complete el proceso y así sucesivamente. Solo 1 persona podrá firmar a la vez. Recuerda que pueden validar el orden de los firmantes en tu correo.
- Una vez recibido el correo de bienvenida, solo tendrás 90 días naturales para concluir con el proceso, de lo contrario, deberás de ponerte en contacto con tu ejecutivo.

