



INFORMACIÓN IMPORTANTE

¿Puedo solicitar que transfieran mi depósito de nómina a otro banco?

Usted tiene derecho a que, sin costo a su cargo, los recursos que se depositen en la cuenta que tiene en esta institución en la que recibe su salario, pensiones y otras prestaciones de carácter laboral, se transfieran a la cuenta que le lleve otro banco. Para ello sólo requiere entregar en cualquiera de nuestras sucursales el formato que tenemos a su disposición en cada una de ellas y en nuestra página electrónica en Internet, así como exhibir: i) su identificación oficial, y ii) el contrato, estado de cuenta o la correspondiente tarjeta de débito con su nombre impreso, de la cuenta a la que desea que se transfieran sus recursos.

¿Dónde puedo consultar el comparativo de comisiones del sistema bancario?

Para mayor información y comparación sobre comisiones puedes consultar la página de internet www.condusef.gob.mx. Teléfonos D.F. 5340-09-99 y del interior 01 800 990-80-80.

¿Cuál es el plazo para presentar una aclaración o reclamación?

En el caso de aclaraciones o reclamaciones sobre cuentas de depósito bancarios de dinero a la vista con o sin chequera, con o sin tarjeta de débito hasta por un monto en moneda nacional a 20,000 UDIS, cuentas con **90 días naturales** contados a partir de la fecha de corte o de la realización de la operación o servicio, para solicitar la aclaración o reclamación correspondiente.

¿Cuáles son las cuentas que están protegidas por el IPAB?

En términos de la Ley de Protección al Ahorro Bancario y las Reglas aplicables, única y exclusivamente estarán garantizados por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), los depósitos bancarios de dinero a la vista, retirables en días preestablecidos, de ahorro y a plazo o con previo aviso, así como los préstamos y créditos que acepte la institución, hasta por el equivalente a cuatrocientas mil unidades de inversión, cualquiera que sea el número, tipo y clase de dichas obligaciones a su favor y a cargo de HSBC México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.

¿Pueden cambiar las tasas de interés?

Sí, éstas están sujetas a las condiciones de mercado existentes, y sobre todo en tasas de interés variable que están referenciadas a una tasa base (CETES, TIIE.etc)

¿Qué pasa si dejo de recibir depósitos por Nómina en una cuenta Producto Básico de Nómina?

En caso de dejar de recibir depósitos por pago de nómina durante 6 (seis) meses consecutivos, el Banco podrá cancelar la cuenta o transformarla en una cuenta básica para el público en general, previa notificación al Cliente con 30 días de anticipación a través de los Medios de Comunicación.



¿Qué medidas de seguridad debo seguir para evitar un mal uso de mi tarjeta de débito o de los fondos de mi cuenta?

- Memoriza y guarda tu contraseña (NIP) de tu tarjeta de débito, ya que se te solicitará cuando realices operaciones en cajeros automáticos.
- No compartas con nadie esta contraseña (NIP)
- Te recomendamos cambiar regularmente tu contraseña (NIP) en cajeros automáticos o sucursales
- Si te roban o pierdes tu tarjeta de débito reportarla inmediatamente a los siguientes números telefónicos desde el D.F. y área metropolitana al 5721 3390 o del interior de la República al 01 800 712 4825. Teléfonos de emergencia Visa en USA o Canadá 1(800)847 29 11 y fuera de USA (410) 581 01 20.
- HSBC nunca envía a sus clientes correos electrónicos solicitando información confidencial como números de cuentas, claves de acceso, contraseñas, números de tarjeta, etc. Si recibes un correo que te solicite estos datos, por favor repórtalo enviando un correo a mexico_repcliente@hsbc.com.mx o a los siguientes números telefónicos: desde el D.F. y área metropolitana al 5721 3390 o del interior de la República al 01 800 712 4825