

INFORMACIÓN IMPORTANTE

¿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 o comunicarte al **5340-09-99** del D.F. y área metropolitana, del interior al **01 800 999-80-80**.

¿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 medidas de seguridad debo seguir para evitar un mal uso de mi tarjeta de débito?

- ❖ **No des a conocer** el Número de Identificación Personal (NIP)
- ❖ **No grabes** el Número de Identificación Personal (NIP) en la Tarjeta de Débito ni lo guardes junto a ella
- ❖ **Destruye** el documento con el Número de Identificación Personal (NIP) una vez memorizado
- ❖ **Cambia** el Número de Identificación Personal (NIP) frecuentemente
- ❖ **Cuida** la Tarjeta de Débito para evitar su uso indebido o fraudulento

¿Qué medidas de seguridad debo seguir para evitar un mal uso de mi chequera?

- ❖ **Evita** dejar cheques en garantía y firmar cheques en blanco
- ❖ **Cuenta** regularmente tus cheques para asegurarte que no te falte alguno y **evita** que cualquier otra persona **tenga acceso a tu chequera** y a la información de tus cuentas
- ❖ Evita expedir cheques al portador. De preferencia, hazlos **nominativos** y con la leyenda **“Para abono en cuenta”**
- ❖ Lleva un **control diario** de los cheques que emitas
- ❖ **Resguarda** con seguridad tu chequera, evita dejar información sensible en tu automóvil o al alcance de desconocidos
- ❖ Utiliza bolígrafo y **protege con una línea el principio y el final** de los datos del importe con letra, número y beneficiario
- ❖ **Cancela** la chequera en caso de no utilizarla

¿Qué medidas de seguridad debo seguir para proteger los fondos de mi cuenta?

- ❖ 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**.

¿En dónde puedo reportar si extravió o me roban mi tarjeta de débito?

- ❖ Si te roban o pierdes tu tarjeta de débito y/o chequera repórtarla 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**.

¿Cómo cancelo el servicio de domiciliación?

- ❖ Sólo deberás realizar una llamada a Línea Directa: Distrito Federal: **5721-3390** o del Interior de la Republica sin costo **01 800 712 4825**.

1. Marca la **Opción 1** "Consultas y operaciones de su Cuenta y Tarjetas HSBC"
2. Digita el número de tú Tarjeta de Débito o número de cuenta y Número de Identificación Personal (NIP) Telefónico
3. Elige la **Opción 0** para ser atendido por un asesor telefónico

La cancelación se efectuará en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de tu solicitud.