



Fecha: _____

No. de cuenta, tarjeta, crédito, inversión: _____

Monto reclamado: _____

Utilizar letra legible para llenar este formato.

Yo: _____
Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

en mi carácter de: _____ solicitó a **HSBC INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO HSBC,**
(Titular, Representante legal o Apoderado)

la aclaración de las operaciones que en seguida detallo y para ello autorizo se dé seguimiento a través de los siguientes medios de contacto:

Teléfono de contacto Correo electrónico

CONSIDERACIONES IMPORTANTES de conformidad con el artículo 50 Bis fracción IV de la ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

- De ser persona física presentar Identificación Oficial vigente y carta reclamatoria.
- Si usted es Representante Legal, presentar Acta Constitutiva, Identificación Oficial vigente y carta reclamatoria.
- En caso de ser Apoderado se requiere poder específico, Identificación Oficial vigente tanto del titular como del Apoderado y carta reclamatoria.

Nota: el cliente puede presentar documentos adicionales que considere necesarios para su investigación.

En un lapso máximo de 72 horas usted recibirá un folio con el cual se dará seguimiento a su solicitud. El término de respuesta por parte de la Institución es de 30 días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción del folio de conformidad con las disposiciones de CONDUSEF.

LA RECLAMACION CORRESPONDE AL PRODUCTO / SERVICIO:

Cuenta	
Tarjeta de crédito	
Tarjeta de débito	

Cajeros	
Defunciones	
Otro	

MARQUE A CONTINUACIÓN EL INCIDENTE RECLAMADO:

Cargos no reconocidos	
Cargo duplicado	
Cajero automático no dispense Efectivo	
Comisiones	
Crédito no reconocido, inconformidad al saldo del crédito o cobro de amortizaciones	
Transferencia no reconocida	
Retiro no reconocido	
Tarjeta no reconocida	

Seguro no reconocido o inconformidad con las condiciones	
Actualización buró de crédito	
Cancelación no atendida	
Promoción no aplicada	
Negociación no aplicada	
Depósito no acreditado	
Restricción de fondos	
Defunciones	

Otro: _____

FAVOR DE DETALLAR LOS MOVIMIENTOS NO RECONOCIDOS:

Fecha	Monto	Fecha	Monto	Fecha	Monto	Fecha	Monto

POR LO ANTES MENCIONADO SOLICITO:

Le informamos que adicional a este canal de atención también ponemos a su disposición los siguientes medios:

HSBC México y Banca por Internet

55 5721 1635

HSBC Advance

55 5721 3466

HSBC Contact Centre

55 5721 3390

HSBC Premier

55 5721 3389

HSBC Fusion

55 5721 3366

HSBC Bursátil

55 5721 1130

Cobranza

55 5721 3202

Seguros

55 5721 3222

Línea UNE

55 5721 5661

Correo electrónico (UNE): mexico_une@hsbc.com.mx

En caso de controversia, el Titular, Representante o Apoderado podrán hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la Competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68, 70,71 y 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Datos de contacto:

Desde México: 55 5340 0999

Desde el extranjero: +52 55 5340 0999

Para consultar las oficinas de atención en el resto del país ver:

www.condusef.gob.mx/index.php/oficinas-de-atención

Dirección: Insurgentes Sur No. 762 Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez C.P. 03100, Ciudad de México

Correo electrónico: asesoría@condusef.gob.mx

HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC, con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 347 - Torre HSBC, Col. Cuauhtémoc, C.P. 6500, Deleg./Mpio. Cuauhtémoc., Entidad Federativa: Ciudad De México, es responsable del tratamiento de sus datos personales, incluyendo patrimoniales y sensibles que usted nos proporciona y autoriza a ser utilizados estrictamente con la finalidad de atender la presente reclamación o aclaración, y en caso de ser necesario llevar a cabo la actualización de su información a fin de mantenerla vigente. Puede consultar nuestro Aviso de privacidad integral en www.hsbc.com.mx o en cualquiera de nuestras sucursales.

Atentamente

Nombre completo y firma del cliente.