

**En tiempos de
desafíos, te damos
una mano.**

**SOMOS UN MUNDO
LLAMADO MÉXICO**

Preguntas frecuentes del Plan de Apoyo HSBC.

Nuestros clientes son lo más importante para nosotros y en estos tiempos de desafío deseamos brindarte la ayuda necesaria. Te compartimos información de utilidad respecto del Plan de Apoyo HSBC para el pago de créditos, a través de las preguntas más frecuentes.

Preguntas generales aplicables a todos los planes de apoyo

Solicitud

Aceptación y activación

Pagos adelantados

Cancelación y aclaraciones

Prórroga pago total por 4 meses

Preguntas generales aplicables a Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Hipotecario, Crédito de Auto y Crédito PyMe

Crédito de Auto

Prórroga pago de capital por 4 meses

Preguntas generales aplicables a Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Hipotecario y Crédito de Auto

Crédito de Auto

Condonación de 50% de pago por 6 meses en Crédito Hipotecario

Prórroga pagos Tarjetas de Crédito

Preguntas generales (aplicables a los 3 planes de apoyo para Tarjetas de Crédito)

Apoyo con bloqueo temporal de la Tarjeta de Crédito

Apoyo sin bloqueo de tarjeta y manteniendo el límite de crédito

Apoyo sin bloqueo de tarjeta con reducción del límite de crédito



Juntos prosperamos



Preguntas generales aplicables a todos los planes de apoyo

Solicitud

¿Dónde y cómo puedo dar de alta el Plan de Apoyo HSBC?

Lo puedes solicitar en el microsítio del plan de apoyo a través de la página www.hsbc.com.mx/apoyo

¿Cómo sé si puedo ser elegible para el Plan de Apoyo HSBC?

Aplica exclusivamente para clientes (personas físicas, personas físicas con actividad empresarial y las personas morales PyMEs/Fusion aplicables) cuyos ingresos y/o ventas se ven impactados debido a la actual contingencia por Covid-19. El programa de apoyo no aplica para personas asalariadas cuyo ingreso se mantenga sin impacto, en ninguna de sus modalidades. Ejemplos de clientes a los que aplica el apoyo: dueño de restaurante o cadena de restaurantes que cerró debido a la contingencia, empleado de un hotel que se quedó sin propinas para complementar su salario, arquitecto al que le suspendieron proyectos, vendedor de concesionaria de autos que le bajaron las comisiones, etc.

¿Qué características debe tener mi crédito para aplicar al Plan de Apoyo HSBC?

Como cliente debes estar al corriente en el pago de tu crédito hasta el corte aplicable al mes de febrero 2020.

¿Si decido aceptar el apoyo, hay alguna afectación ante Buró de Crédito? ¿Por qué aparece una nota?

No tendrás impacto. El apoyo se reporta ante Buró de Crédito únicamente como nota informativa de reestructura por Covid-19, por lo que no afecta tu historial crediticio.

¿Por qué no he recibido respuesta a mi solicitud? ¿Cuál es el tiempo de respuesta por parte de HSBC después de solicitar el apoyo en el microsítio?

El tiempo de respuesta es de hasta 10 días hábiles después de completar la inscripción, derivado de la alta demanda de solicitudes. Sin embargo, podemos asegurar que tu caso lo tenemos registrado y está siendo atendido. Te pedimos que estés pendiente de tu bandeja de correo electrónico, ya que recibirás la confirmación por este medio. Es posible que el correo lo encuentres en la bandeja de correos no deseados.

¿Cómo puedo saber si fue aceptada mi solicitud al Plan de Apoyo HSBC?

Te llegará una confirmación por medio de correo electrónico en la que se te informará el plan de apoyo para el que eres elegible, así como los términos y condiciones aplicables. Se pedirá tu confirmación por medio de un código de 15 caracteres alfanuméricos para que se pueda aplicar el beneficio.

Si no califico para entrar a algún plan de apoyo, ¿se me informará?

Sí, se te notificará vía correo electrónico mediante una carta informándote que no fue aprobada tu solicitud. Si no tienes saldos vencidos en tu Tarjeta de Crédito, se te podrá ofrecer un plan de pagos.

¿Qué se debe hacer si me equivoqué en algún dato que ingresé en la solicitud a través del microsítio?

Tendrás que ingresar nuevamente tu solicitud con los datos completos y correctos.



Aceptación y activación

¿Voy a recibir una llamada para confirmar si aceptaron mi solicitud al Plan de Apoyo HSBC?

El proceso de confirmación para aprobación o rechazo del plan de apoyo, se realizará vía correo electrónico. No se confirmará por medio telefónico. En caso que se identifique que no has aprobado o rechazado el apoyo, podrás recibir una llamada telefónica para invitarte a consultar tu correo electrónico y dar una respuesta por este medio. Recuerda revisar la bandeja de correos no deseados.

¿Por qué no me autorizaron el apoyo en todos mis productos?

Hay dos posibles causas:

1. Es necesario que solicites el apoyo para cada producto que necesites y
2. Debes cumplir con los requisitos aplicables para cada uno de los diferentes planes. Sin embargo, para aquellos productos en los que no se autorizó el apoyo, se re-evaluará tu solicitud para poder ofrecerte otras alternativas.

Si ya recibí el correo electrónico, ¿dónde debo confirmar que estoy de acuerdo con los términos y condiciones?

Dentro del correo electrónico que recibiste, se muestra una liga donde debes dar clic y te redireccionará al micrositio. Deberás completar un cuestionario que servirá como aceptación a las condiciones del plan. Tu plan se verá reflejado en un máximo de 5 días hábiles.

¿En todos los planes se deben de aceptar términos y condiciones?

No, sólo en aquellos en los que, por correo electrónico, se te envíe un folio de 15 caracteres alfanuméricos.

Si recibo un correo electrónico con la carta para confirmar términos y condiciones (sólo aplica para aquellos casos que les brinda un número de folio dentro de la carta), ¿cuánto tiempo tengo para aceptar las condiciones?

Tendrás 72 horas naturales a partir de la recepción del correo electrónico. En caso que este tiempo haya pasado, deberás volver a inscribirte al Plan de Apoyo HSBC a través del micrositio y esperar el tiempo de respuesta (5 a 7 días hábiles).

Una vez que recibo el correo electrónico para aceptar el Plan de Apoyo HSBC, ¿éste se aplica en automático?

No, en la carta que recibiste se indican los términos y condiciones. Si estás de acuerdo, debes seguir las instrucciones que menciona el correo electrónico para que se active el plan de apoyo.

¿Cómo y dónde puedo consultar las condiciones del Plan de Apoyo HSBC?

Las condiciones no están disponibles para consulta del público en general. Éstas se envían de manera individual ya que no aplican los mismos términos y condiciones para todos. El detalle se enviará por correo electrónico en un lapso de 5 a 7 días hábiles después de tu inscripción al plan.

¿Qué pasa si hice mi solicitud al Plan de Apoyo HSBC, no me han respondido, y ya tengo que hacer el pago del crédito?

Una vez que te inscribas al plan de apoyo a través del micrositio, tu aplicación tarda en ser evaluada y enviarte una respuesta de 5 a 7 días hábiles; si en este lapso se atraviesa tu pago o bien, tienes una retención del crédito, deberá realizarse el pago ya que aún no se confirma la inscripción al plan.



Ya acepté los términos y condiciones del plan de apoyo, ¿en cuánto tiempo se verá reflejado el beneficio?

Para verlo reflejado en sistema, tarda hasta 5 días hábiles.

¿Por qué recibí un número de folio por correo electrónico y qué debo hacer con él?

Este folio lo recibiste con el objetivo de confirmar los términos y condiciones aplicables al plan de apoyo que se aprobó para ti. El folio está formado por 15 caracteres alfanuméricos que debes ingresar en el link enviado para poder confirmar que aceptas el beneficio.

¿Qué se debe hacer si muestra un mensaje de error la página en la que se pide aceptar términos y condiciones del plan?

Deberás aceptar los términos y condiciones únicamente si en la carta que se envió, tienes asignado un número de folio de 15 caracteres alfanuméricos. En caso que tengas este número y se muestre el error deberás intentar con una de las siguientes opciones:

1. Elimina las cookies de tu navegador.
2. Copia y pega la liga en el explorador de tu navegador.
3. Intenta acceder desde otro dispositivo (por ejemplo, desde tu celular).

¿Qué pasa si al intentar ingresar mi número de folio para aceptar términos y condiciones, no me permite ingresar algún número o no me deja escribir?

Debes seleccionar, copiar y pegar el folio. No trates de transcribir cada uno de los dígitos. El folio está compuesto por 15 caracteres alfanuméricos.

Pagos adelantados

En caso que me hayan aplicado el Plan de Apoyo HSBC y quiero adelantar pagos, ¿es posible?

Sí, es posible. Si deseas realizar un pago, independientemente de la aplicación del plan, puedes hacerlo sin penalizaciones.

Cancelación y aclaraciones

En caso que el plan no se haya respetado o no se haya aplicado, ¿se puede generar alguna queja?

Puedes comunicarte al 55 5721 3390 y después marcar *1, en donde se validará el estatus de tu caso y, en caso que exista alguna duda adicional, se enviará tu caso al área especializada de Cobranza para revisarlo.

¿Qué pasa si no me inscribí al Plan de Apoyo HSBC, o me aplicaron algún plan y no lo quiero?

En caso que pase esto y no estás de acuerdo con el plan de apoyo, podrás solicitar la cancelación del mismo en el número 55 5721 3390 y después marcar *1.

¿Cómo puedo solicitar la cancelación o baja del Plan de Apoyo HSBC?

Podrás solicitar la cancelación del plan en el número 55 5721 3390 y después marcar *1.



Prórroga pago total por 4 meses

Preguntas generales aplicables a Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Hipotecario, Crédito de Auto y Crédito PyMe

Si decido aceptar el apoyo, ¿hay alguna afectación ante Buró de Crédito? ¿Por qué aparece una nota?

No tendrás impacto. El apoyo se reporta ante Buró de Crédito únicamente como nota informativa de reestructura por Covid-19, por lo que no afecta tu historial crediticio.

¿Puedo hacer pagos adelantados? ¿Tengo que pagar alguna comisión si lo hago?

Sí puedes hacerlo y éstos no tendrán penalización. Los pagos se aplican con normalidad directo al capital.

¿En qué momento pagaré el capital e intereses de la prórroga de pagos por 4 meses?

Se pagarán al término del periodo, ya que se adicionarán 4 meses al plazo original.

¿El plazo de mi crédito original sufre algún cambio?

Sí, los 4 meses que no cubriste la mensualidad se suman al final del plazo, ampliando 4 meses el tiempo respecto a la originación de tu crédito.

Crédito de Auto

Si solicité el plan de apoyo para mi Crédito Inmediauto, ¿qué pasará con el Seguro de Auto?

Si tu Seguro fue financiado y tienes el cargo en tu estado de cuenta, solicitaremos el ajuste a nuestra área operativa para que los cobros inicien en la misma fecha que los pagos de tu Crédito de Auto.

Si tu Seguro fue adquirido en ventanilla de sucursal (Call & Click) de contado y a Meses sin Intereses, la promoción sigue su proceso normal, el banco te estará cargando la mensualidad.

Si lo compraste con forma de pago mensual, trimestral o semestral, AXA (la aseguradora) realizará el cargo a tu cuenta de cheques o Tarjeta de Crédito ya que este cobro no corresponde a HSBC.

Prórroga pago de capital por 4 meses

Preguntas generales aplicables a Crédito de Nómina, Crédito Personal, Crédito Hipotecario y Crédito de Auto

Si decido aceptar el apoyo, ¿hay alguna afectación ante Buró de Crédito? ¿Por qué aparece una nota?

No tendrás impacto. El apoyo se reporta ante Buró de Crédito únicamente como nota informativa de reestructura por Covid-19, por lo que no afecta tu historial crediticio.

Si pago intereses sobre los 4 meses del apoyo, ¿qué pasa con los últimos 4 meses de crédito, generan intereses también?

No generan intereses ya que se congelan los pagos al final del periodo. No hay intereses sobre intereses.

¿Puedo hacer pagos adelantados? ¿Tengo que pagar alguna comisión si lo hago?

Sí puedes hacerlo y éstos no tendrán penalización. Los pagos se aplican con normalidad directo al capital.

¿En qué momento pagaré el capital e intereses de la prórroga de pagos por 4 meses?

Se pagarán al término del periodo ya que se adicionarán 4 meses al plazo original.



Crédito de Auto

Si solicité el plan de apoyo para mi Crédito Inmediauto, ¿qué pasará con el Seguro de Auto?

Si tu Seguro fue financiado y tienes el cargo en tu estado de cuenta, solicitaremos el ajuste a nuestra área operativa para que los cobros inicien en la misma fecha que los pagos de tu Crédito de Auto.

Si tu Seguro fue adquirido en ventanilla de sucursal (Call & Click) de contado y a Meses sin Intereses, la promoción sigue su proceso normal, el banco te estará cargando la mensualidad.

Si lo compraste con forma de pago mensual, trimestral o semestral, AXA (la aseguradora) realizará el cargo a tu cuenta de cheques o Tarjeta de Crédito ya que este cobro no corresponde a HSBC.

Condonación de 50% de pago por 6 meses en Crédito Hipotecario

¿Cuál es el plan de apoyo que se ofrece para pagos de Crédito Hipotecario?

Tendrás el 50% de descuento sobre tu mensualidad en los 6 meses que aplica el beneficio. No se suma nada al final del plazo del crédito. Por ejemplo, si tu mensualidad era de \$12,000 M.N., mensualmente pagarás \$6,000 M.N. por 6 meses.

Si sólo se paga la mitad de la mensualidad, ¿esto también genera intereses?

Sí, sigue generando intereses pero menores, es decir, del pago que realizas una parte proporcional se va a capital y otra a intereses. El plan consiste en que, por el periodo que se haya otorgado el plan, se baja la tasa para que los intereses sean menores. Cuando termine el plan, se regresará a los pagos y tasa que originalmente tenías. NO se te cobrará la diferencia de intereses que no se te cobraron en el plazo que tuviste el plan.

¿Qué pasa si incumplo con el pago de alguna de las mensualidades del plan de apoyo de Hipotecario en el que me condonan el 50% de la mensualidad por 6 meses?

En caso de incumplimiento se dará de baja tu plan de apoyo.

¿Quién cubre el 50% de la mensualidad que no pago durante los 6 meses del apoyo?

HSBC absorbe el costo de este apoyo.

¿Qué pasa al final de los 6 meses del Plan de Apoyo HSBC?

El pago de mensualidades regresa a la normalidad y deberás cubrirlas por el monto que pagabas antes de solicitar el apoyo.

¿Cómo puedo saber si está activo mi Plan de Apoyo HSBC?

Será fácil identificarlo, ya que el pago mensual de tu Crédito Hipotecario será el 50% del importe original.

Prórroga pagos Tarjetas de Crédito

Preguntas generales (aplicables a los 3 planes de apoyo para Tarjetas de Crédito)

Si decido aceptar el apoyo, ¿hay alguna afectación ante Buró de Crédito? ¿Por qué aparece una nota?

No tendrás impacto. El apoyo se reporta ante Buró de Crédito únicamente como nota informativa de reestructura por Covid-19, por lo que no afecta tu historial crediticio.



¿Por qué recibí una carta por correo electrónico con un número de tarjeta que no me corresponde?

La carta hace referencia a tu número de cuenta origen, no al número que aparece en tu plástico. Este número lo podrás corroborar en tu estado de cuenta.

¿Cómo puedo saber si está activo mi Plan de Apoyo HSBC?

Lo puedes identificar en tu estado de cuenta impreso o electrónico. Podrás ver registrado un cargo y un abono en los movimientos bajo el concepto "Apoyo Institucional HSBC", lo que significa que se está simulando el pago mínimo y no tendrás que pagarlo durante 3 meses.

¿Qué pasa al final de los 3 meses del apoyo?

Al terminar el plazo del apoyo, se reanuda el pago con la misma fecha de corte y de pago con la que iniciaste tu contrato.

¿Qué pasa con las compras que tenía diferidas a Meses sin Intereses?

En caso de activarse el apoyo, todos los pagos que tenías diferidos a Meses sin Intereses tendrán también una prórroga de 3 meses, reactivándose en el 4to mes.

Mi Tarjeta de Crédito me solicita tener compras mínimas en el periodo para que no me cobren comisión. ¿Esto seguirá aplicando en el plazo del apoyo?

Durante el periodo de convenio no se cobrará la comisión. En caso que no se haya bloqueado tu Tarjeta de Crédito, podrás seguir utilizándola sin necesidad de cubrir el monto mínimo para no pagar la comisión.

¿Qué pasa si el cobro de anualidad de mi Tarjeta de Crédito cae en el mismo periodo que el plazo del Plan de Apoyo HSBC?

En este caso, si tu anualidad se cobra en el corte de mayo o junio, habrá una promoción en la que el costo lo podrás pagar a Meses sin Intereses:

- 6 Meses sin Intereses para tarjetas Premier World Elite y Advance Platinum
- 3 Meses sin Intereses para Clásica, Oro, Easy Points y Platinum

En caso que el cobro de anualidad caiga en un periodo diferente a mayo o junio, se deberá hacer el pago de anualidad regular ya que no entra como beneficio del plan de apoyo.

¿Se van a generar intereses durante el Plan de Apoyo HSBC?

Sí, se seguirán generando intereses. Lo único que se evitará es el cobro de la comisión por pago tardío.

¿Puedo solicitar un plan de pagos durante el Plan de Apoyo HSBC?

No, primero tendrías que solicitar la cancelación del plan de apoyo para después solicitar un plan de pagos, o bien una aplicación de Transferencia de Saldo (Balance Transfer).

Apoyo con bloqueo temporal de la Tarjeta de Crédito

¿Qué pasa con los cargos que tengo domiciliados (cargos recurrentes) en mi Tarjeta de Crédito, por ejemplo: Telcel, Spotify, Netflix, Amazon, etc.?

Ya que tu Tarjeta de Crédito estará bloqueada, el comercio no podrá realizar el cargo recurrente por lo que tendrás que buscar otro medio de pago en ese plazo. En cuanto termine el plan de apoyo, tendrás que volver



a inscribir la tarjeta en cada uno de los comercios en los que quieras domiciliar pagos o solicitar cargos recurrentes.

¿Qué pasa si tengo cargos automáticos de Seguros HSBC en mi Tarjeta de Crédito y me bloquean la tarjeta por el Plan de Apoyo HSBC? ¿El Seguro sigue vigente o también se posponen los pagos del Seguro?

Ya que la Tarjeta de Crédito estará bloqueada, no se podrán realizar los cargos de los Seguros de manera automática; sin embargo, puedes llamar al Call Center de Seguros al número 55 5721 3322, opciones # - 1 - 3 - 3 y solicitar un endoso o un cambio de forma de pago con el fin de conservar vigente tu póliza de Seguros HSBC.

Apoyo sin bloqueo de tarjeta y manteniendo el límite de crédito

¿Qué pasa con los cargos que tengo domiciliados (cargos recurrentes) en mi Tarjeta de Crédito, por ejemplo: Telcel, Spotify, Netflix, Amazon, etc.?

No pasa nada, ya que no tendrás bloqueada la tarjeta. Se podrán seguir haciendo los cargos recurrentes siempre y cuando tengas el límite de crédito suficiente.

¿Qué pasa si tengo cargos automáticos de Seguros HSBC en mi Tarjeta de Crédito? ¿El Seguro sigue vigente o también se posponen los pagos del Seguro?

Al no estar bloqueada la Tarjeta de Crédito, seguirán realizándose los cargos de manera normal por lo que se mantendrá vigente el Seguro. Sin embargo, si no quieres cubrir el pago del Seguro con la Tarjeta de Crédito que entró al plan de apoyo, puedes comunicarte al Call Center de Seguros al número 55 5721 3322, opciones # - 1 - 3 - 3, para poder cambiar la forma de pago o poderlo endosar.

Apoyo sin bloqueo de tarjeta con reducción del límite de crédito

¿Qué pasa con los cargos que tengo domiciliados (cargos recurrentes) en mi Tarjeta de Crédito, por ejemplo: Telcel, Spotify, Netflix, Amazon, etc.?

Estos cargos se mantendrán vigentes; sin embargo, deberás revisar tu nuevo límite de crédito ya que si éste no es suficiente para cubrir tus cargos recurrentes, no se podrán realizar los cargos.

¿Qué pasa si tengo cargos automáticos de Seguros HSBC en mi Tarjeta de Crédito? ¿El Seguro sigue vigente o también se posponen los pagos del Seguro?

Si tu nuevo límite de crédito es suficiente para cubrir el monto de la póliza, entonces se hará el cargo normal. En caso de que, con el nuevo límite de crédito no puedas cubrir el cargo, deberás marcar al Call Center de Seguros al número 55 5721 3322, opciones # - 1 - 3 - 3 con el fin de ver si puedes llevar a cabo un endoso o cambiar tu forma de pago para evitar que quedes desprotegido.