



## 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](http://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 depósitos bancarios de dinero a la vista con o sin chequera, con o sin tarjeta de débito hasta por un monto en moneda nacional equivalente a 20 mil Unidades de Inversión (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 400 mil Unidades de Inversión (UDIS), 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 proteger los fondos de mi cuenta?**

HSBC nunca envía a sus clientes correos electrónicos solicitando información confidencial como números de cuenta, 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](mailto: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 repórtala 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 República 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 tu 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.