



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](mailto: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](http://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](mailto: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](http://www.hsbc.com.mx) o en cualquiera de nuestras sucursales.

Atentamente

---

Nombre completo y firma del cliente.