

## INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA NUESTROS CLIENTES

### ¿Quién es HSBC?

HSBC es uno de los grupos financieros más grandes del mundo, con presencia en 76 países, más de 125 millones de clientes y una red de más de 9,500 sucursales a nivel mundial. Se enfoca primordialmente en cinco áreas de negocio: banca de consumo, banca corporativa e inversión, banca privada, seguros y pensiones. Al 30 junio de 2006 el Grupo HSBC contaba con activos de US\$1,738 mil millones, un patrimonio de \$US107,400 millones y utilidades (antes de impuestos) de \$US12,517 millones. El grupo tiene su sede en Londres, Inglaterra.

### ¿En qué me beneficia este cambio?

Usted será parte de uno de los Grupos Financieros más grandes, sólidos y con cobertura mundial, con más de un siglo de experiencia en los mercados internacionales. A corto plazo mantendremos la gama de productos que hemos ofrecido hasta ahora y trabajaremos en desarrollar nuevos servicios y productos, de acuerdo con la amplia experiencia y tecnología de punta de HSBC alrededor del mundo.

### ¿Cómo será el servicio al cliente?

Usted continuará con el servicio y calidad de atención acostumbrada; su oficial de venta y/o ejecutivo de cuentas lo seguirá atendiendo. La vocación de servicio al cliente se expresa en soluciones acorde con sus necesidades y expectativas, proporcionadas con rapidez, eficiencia, atención personalizada y amabilidad, aspectos que no cambiarán con la nueva organización.

### ¿La tarjeta de crédito de Banco BGA será válida después del 23 de noviembre de 2006?

Sí, su tarjeta de crédito será aceptada en todos los comercios usuales. Su número de tarjeta no cambiará. Oportunamente se le notificará cuando deba reemplazarla por una de HSBC.

### ¿Se cambiará la numeración de mis cuentas/préstamos?

No. Usted mantiene su mismo número de cuenta, tanto de ahorro y corriente como de plazo fijo. Igualmente ocurre con sus préstamos o con banca de inversión: toda la numeración continúa como de costumbre.

### ¿Cuáles serán las políticas de intereses, ya sea en préstamos como en plazos fijos?

Las políticas de intereses seguirán como de costumbre, y de acuerdo a lo pactado en el momento de su transacción.

### ¿Cambia el horario de las agencias?

Los horarios de cada sucursal continúan como de costumbre.

### ¿Qué sitio web debo utilizar?

Usted puede tener acceso a todos sus productos y cuentas a través de la dirección usual, [www.bancobga.com](http://www.bancobga.com). Los cambios que se den en un futuro le serán informados de forma anticipada por medio de insertos, estados de cuenta o directamente en la sucursal.

### ¿Cuándo se cambiará la imagen de las agencias por la de HSBC?

De acuerdo a la estrategia del Grupo HSBC, eventualmente cambiaremos el nombre de las operaciones de Banco BGA a HSBC. Tendremos el compromiso de comunicarle cuándo esto sucederá.

### ¿A quién, a dónde, debo recurrir para asistencia?

Puede comunicarse directamente con su Agente de Atención al Cliente, llamar al respectivo Centro de Atención al Cliente o a su ejecutivo. Todas nuestras agencias cuentan con personal que gustosamente podrá responder cualquiera de sus consultas.