

Afore Inbursa, S.A. de C.V., Grupo Financiero Inbursa. Av. Insurgentes Sur 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México

- 1. Por ser titular de una Cuenta Individual y cliente de Afore Inbursa, tienes derecho a:**
- **Recibir** en tu domicilio o por correo electrónico tu Estado de Cuenta, por lo menos tres veces al año.
 - **Ser atendido** el mismo día en el que te presentas a una Sucursal a solicitar un servicio.
 - **Ser informado** sobre el estado que guardan tus Solicitudes de Servicio o su resultado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su recepción por parte de la Afore.
 - **Recibir** un Folio por cada Consulta, Aclaración, Trámite o Queja que presentes. Si presentas tu Queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.
 - **La Afore** no deberá condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece.
- 2. Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:**
- **Sucursales, Módulos y Unidad Especializada:** consulta en: <https://bit.ly/SucursalesAfore>
 - **Centro de Atención Telefónica:** al 55 5447 8000 y 800 90 90000 de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas.
 - **Redes sociales:** Facebook @InbursaGFI, X (antes Twitter) @BancoInbursa e Instagram @InbursaGFI.
 - **Correo electrónico:** uniesp@inbursa.com

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos:	
Consulta, Aclaración o Trámite	Queja
3. En la sucursal de Afore Inbursa o al correo electrónico uniesp@inbursa.com con la siguiente información: • Nombre completo • CURP • Número de Seguridad Social • Descripción de la Consulta, Aclaración o Trámite que de-seas realizar • Identificación oficial vigente Se te proporcionará un folio para seguimiento. Una vez ingresada tu Solicitud de Consulta, Aclaración o Trámite, te informaremos su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción.	4. En la sucursal de Afore Inbursa o al correo electrónico uniesp@inbursa.com con la siguiente información: • Nombre completo • CURP • Número de Seguridad Social • Narrativa de la Queja • Identificación oficial vigente Se te proporcionará un folio para seguimiento. Ingresada tu Queja, te informaremos su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción.

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?	
5. Revisa los requisitos y documentos necesarios en:	6. Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:
• Centro de Atención Telefónica: al 55 5447 8000 y 800 90 90000 de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas. • Consulta: www.inbursa.com opción: Personas / Afore Inbursa / Trámites. Liga: https://bit.ly/AforeTramites • La sucursal Afore Inbursa de tu preferencia.	• Consulta: www.inbursa.com / opción: Personas / Afore Inbursa / Servicios / Orientación / Medios de Solicitud para Servicios. Liga: https://bit.ly/ServiciosporCanal-Afore

- 7. Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:**
- a) Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio.
- Consultando la siguiente liga: <https://bit.ly/EducacionFinanciera-Inbursa>, y para conocer el estatus de las Solicitudes de Servicio, lo podrás consultar a través de los siguientes medios:
- Sucursales
 - Centro de Atención Telefónica
 - Aplicación AforeMóvil Inbursa, (solo se podrá visualizar el trámite ingresado por la misma aplicación)
- b) Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de atención:
- Portal de internet: (www.aforeweb.com.mx y Aplicación AforeMóvil) se podrán realizar citas (día y horario) solo para los trámites de disposición de recursos; ayuda para gastos de matrimonio, Retiro Parcial por Desempleo y disposición de recursos totales.
 - Otorgarte una cita en sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
 - Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- c) Atenderte si no cuentas con una cita programada en un tiempo de espera máximo de 60 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención.
- d) Tiempo máximo de 40 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor Previsional en sus canales presenciales.

8. En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
www.condusef.gob.mx / 800 999 80 80 / 55 53 40 09 99 / asesoría@condusef.gob.mx