

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.

Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

- Sucursales, Módulos y Unidad Especializada: Contamos con 148 sucursales a nivel nacional que brindan el servicio de Afore en un horario de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas y en algunas sucursales los sábados de 09:00 a 15:00 horas. Conócelas accediendo a nuestra página de Internet [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com) opción Personas/Cuentas e Inversión/Afore/Beneficios/Sucursales de Afore Inbursa
- Centro de Atención Telefónica: **55 5447 8000 y 800 90 90000** para todo el país, con horario de servicio de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas.
- Facebook @InbursaGFI
- Twitter @BancoInbursa
- **Unidad Especializada de Atención a Usuarios** con oficinas en Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México con teléfonos de atención en la Ciudad de México y Área Metropolitana 55 5238 0649 y 800 849 1000 para todo el país, de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, o bien a través del correo electrónico [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com)

**Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja sigue el siguiente proceso****Consulta o Aclaración**

Acude a la Sucursal de Afore Inbursa de tu preferencia o envía tu petición al correo electrónico [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com) proporcionando la siguiente información:

**En sucursal:**

- Escrito con la narrativa de la Consulta o Aclaración, la cual deberá de contener al menos tu nombre completo, CURP, datos de contacto (correo electrónico/número telefónico) y Número de Seguridad Social, en su caso.
- Identificación oficial vigente.
- En ese momento se te proporcionará un folio con el cual se dará la atención.

**Por correo electrónico:**

- Escrito en el cuerpo del correo con la narrativa de la Consulta o Aclaración la cual deberá contener al menos tu nombre completo, CURP, datos de contacto (correo electrónico/número telefónico) y Número de Seguridad Social, en su caso.
- A través de correo electrónico se te proporcionará un folio de atención a más tardar el quinto día hábil de la recepción del correo electrónico.

Una vez ingresada tu solicitud de consulta o aclaración, el personal asignado al caso te informara su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción a través de los medios definidos en tu carta o correo petición.

**Queja**

Acude a la Sucursal de Afore Inbursa de tu preferencia o envía tu petición al correo electrónico [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com) proporcionando la siguiente información:

**En sucursal:**

- Escrito con la narrativa de la Queja, la cual deberá de contener al menos tu nombre completo, CURP, datos de contacto (correo electrónico/número telefónico) y Número de Seguridad Social, en su caso.
- Identificación oficial vigente.
- En ese momento se te proporcionará un folio con el cual se dará la atención.

**Por correo electrónico:**

- Escrito en el cuerpo del correo con la narrativa de la Queja la cual deberá contener al menos tu nombre completo, CURP, datos de contacto (correo electrónico/número telefónico) y Número de Seguridad Social, en su caso.
- A través de correo electrónico se te proporcionará un folio de atención a más tardar el quinto día hábil de la recepción del correo electrónico.

Una vez ingresada tu queja, el personal asignado al caso te informara su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción a través de los medios definidos en tu carta o correo petición.

**¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?****Revisa los requisitos y documentos necesarios en:**

- Centro de Atención Telefónica: 55 5447 8000 y 800 90 90000 para todo el país de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas.
- Página de Internet [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com) en la opción: Personas/Cuentas e Inversión/Afore/Trámites.
- La sucursal Inbursa de tu preferencia.

**Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:**

- Atenderte en Sucursal en un tiempo de espera máximo de **90** minutos contados a partir de tu llegada.
- Otogarte 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.
- Notificarte por correo electrónico o SMS el estatus de tus Solicitudes de Servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción.

En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:

**Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**  
[www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) / 800 999 80 80 / 55 53 40 09 99 / [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)