

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:

- **Sucursales:** más de 100 Sucursales a nivel nacional, consulta en: [www.inbursa.com/storage/Sucursales-Afore.pdf](http://www.inbursa.com/storage/Sucursales-Afore.pdf)
- **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 y X (antes Twitter) @BancoInbursa
- **Unidad Especializada de Atención al Usuario:** Insurgentes Sur No. 3500, Edificio Inbursa, Planta Baja, Col. Peña Pobre, Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México. Tel. 55 5238 0649 o al 800 849 1000 de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas.
- **Correo electrónico:** [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com)

### Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos:

Consulta, Aclaración o Trámite	Queja
<p><b>3. En la sucursal de Afore Inbursa o al correo electrónico <a href="mailto:uniesp@inbursa.com">uniesp@inbursa.com</a> con la siguiente información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo</li> <li>• CURP</li> <li>• Número de Seguridad Social</li> <li>• Descripción de la <b>Consulta, Aclaración o Trámite</b> que desees realizar</li> <li>• Identificación oficial vigente</li> </ul> <p>Se te proporcionará un folio para seguimiento.</p> <p>Una vez ingresada tu Solicitud de <b>Consulta, Aclaración o Trámite</b>, te informaremos su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción.</p>	<p><b>4. En la sucursal de Afore Inbursa o al correo electrónico <a href="mailto:uniesp@inbursa.com">uniesp@inbursa.com</a> con la siguiente información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo</li> <li>• CURP</li> <li>• Número de Seguridad Social</li> <li>• Narrativa de la <b>Queja</b></li> <li>• Identificación oficial vigente</li> </ul> <p>Se te proporcionará un folio para seguimiento.</p> <p>Ingresada tu <b>Queja</b>, te informaremos su estatus o conclusión en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día de su recepción.</p>

### ¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

<p><b>5. Revisa los requisitos y documentos necesarios en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Telefónica: al 55 5447 8000 y 800 90 90000 de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas.</li> <li>• Consulta: <a href="http://www.inbursa.com">www.inbursa.com</a> opción: Personas / Cuentas e Inversión / Afore / Trámites</li> </ul> <p>Liga: <a href="https://bit.ly/AforeTramites">https://bit.ly/AforeTramites</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sucursal Afore Inbursa de tu preferencia.</li> </ul>	<p><b>6. Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta: <a href="http://www.inbursa.com">www.inbursa.com</a> opción: Personas / Cuentas e Inversión / Afore / Servicios / Medios de Solicitud para Servicios</li> </ul> <p>Liga: <a href="https://bit.ly/SolicitudServicios-Afore">https://bit.ly/SolicitudServicios-Afore</a></p>
---	--

## 7. Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:

- Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio.
  - Consulta: [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com) opción: Personas / Cuentas e Inversión / Afore / Educación Financiera / InfoAfore
  - Liga: <https://bit.ly/infoAfore>
  - 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)
- Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través del siguiente canal de atención:
  - Por medio del portal de internet: ([www.aforeweb.com](http://www.aforeweb.com)) 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.
- 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.
- Tiempo máximo de 20 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](http://www.condusef.gob.mx) / 800 999 80 80 / 55 53 40 09 99 / [asesoría@condusef.gob.mx](mailto:asesoría@condusef.gob.mx)