

Apreciable Cliente:

En **Seguros Banamex** estamos comprometidos en brindarte un servicio de calidad. Por ello, solicitamos tu apoyo para considerar los siguientes pasos en el llenado del formato adjunto.

Te pedimos leas con atención las siguientes instrucciones que facilitarán tu trámite:

1. Llenar los campos requeridos del formato adjunto. Revisa el glosario de términos para elegir el motivo de cancelación.
2. Imprimir y firmar (la firma debe ser igual a la de la identificación* oficial vigente y actualizada que envías). Si el titular y pagador de tu póliza son personas diferentes, ambos deben firmar el formato y enviar su identificación oficial vigente por ambos lados.
3. Escanear el original del Formato, así como toda la documentación solicitada en el mismo. Enviar la documentación vía correo electrónico en formato PDF (no mayor a 2MB) a **sbanotific@banamex.com**
4. Si no cuentas con el número de cuenta y el número de sucursal, lo puedes obtener de tu CLABE Interbancaria⁽¹⁾ de la siguiente forma:



Una vez realizado el envío por correo electrónico, recibirás 2 correos de respuesta:

- a. Primer correo: en el que te notificaremos la recepción de la documentación
- b. Segundo correo: 24 horas hábiles posteriores a la recepción de tu documentación, donde te notificaremos el estatus de tu solicitud.

Para cualquier duda o aclaración comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica, ten a la mano tu número de folio para dar seguimiento:



Teléfono:

México 55 1226 8100

Extranjero 1 800 226 2639

Horario de atención:

Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 horas; sábados: 8:00 a 16:00 horas.

Atentamente:

Seguros Banamex, S.A. de C.V.

*Documentos oficiales válidos:

- Credencial para votar emitida por el Instituto Federal Electoral (IFE), Instituto Electoral Estatal (IEE), Instituto Nacional Electoral (INE), vigente
- Pasaporte emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), vigente
- Documento migratorio (FM2 o FM3) completo y ampliado con todas las hojas que contiene
- Cédula profesional
- Tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas

(1) Aplica sólo para cuentas Banamex. La puedes obtener de tu estado de cuenta o de la aplicación móvil.

Seguros Banamex, S.A. de C.V., integrante del Grupo Financiero Banamex, ubicado en Moras 850, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Cd. de Méx., recaba sus datos personales, financieros y sensibles para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales. Conozca el aviso de privacidad integral en www.segurosbanamex.com.mx.

De manera adicional, utilizaremos su información de contacto en campañas de prospección, comercialización, envío de mercadotecnia y publicidad de importantes beneficios del Grupo Financiero, de no estar de acuerdo con esto, escribanos a: protecciondedatos@banamex.com, indicándonos su nombre completo y número telefónico.

a de de

Atención: **Seguros Banamex, S.A. de C.V.**

Por medio de la presente, yo,

(Nombre completo del Asegurado)

solicito la cancelación de la póliza contratada a mi nombre con dicha institución, esto por así convenir a mis intereses.

PÓLIZA:	
MOTIVO DE CANCELACIÓN:	

Seleccione por favor una de las siguientes opciones de la forma en que desea la bonificación:

Misma cuenta donde se hacía el cargo de la prima.

Cuenta diferente a la cuenta de cargo de la prima, la cual debe encontrarse a nombre del pagador de la póliza.Cuenta de cheques Banamex con número de sucursal: _____ y número de cuenta _____
Hasta 4 dígitos Hasta 7 dígitosTarjeta de débito/crédito Banamex con numeración: _____, con fecha de vencimiento: _____
16 dígitosCuenta de otro Banco: Tarjeta de débito _____ Fecha de vencimiento: _____
16 dígitos

Para acreditar mi identidad, y comprobar la titularidad de la cuenta a donde solicito se haga la bonificación de primas, adjunto los siguientes documentos:

- Identificación oficial vigente:
- Estado de cuenta no mayor a tres meses de antigüedad (solo aplica cuando se elige la opción de cambio de cuenta)

Nombre y Firma del Asegurado (Firme lo más parecido a la identificación oficial vigente adjunta, debe ser autógrafa, no copiada, ni pegada, ni escaneada)	Atentamente:	Nombre y Firma del titular de la cuenta (Firme lo más parecido a la identificación oficial vigente adjunta, debe ser autógrafa, no copiada, ni pegada, ni escaneada)
A la firma del presente documento, otorgo mi consentimiento para que mis datos personales, financieros y sensibles sean tratados conforme al Aviso de Privacidad Integral puesto a mi disposición en www.segurosbanamex.com.mx		

Datos de contacto:

Para mantenerlo al tanto de su trámite, favor de proporcionar los siguientes datos:

Teléfono casa:		Teléfono celular:	
Correo electrónico:			

Motivo de cancelación	Definición
Cambio de domicilio	Cuando el cliente cambia de lugar de residencia a otro país, estado o colonia
Cambio de frecuencia de pago	El cliente pide cambiar la frecuencia y/o recurrencia con la que paga el seguro
Cancelación instrumento pago	La cuenta del cliente se encuentra bloqueada, cancelada o con reporte de robo y/o extravío
Cancelación de tarjeta de crédito Banamex	Cuando el cliente le cancelan la cuenta o la misma cancela la cuenta
Contraté otro seguro Banamex	Ya tengo otro seguro con ustedes y me parece que estoy duplicando mi seguro
Documentación alterada	Alteración de la edad del asegurado (fecha de nacimiento), desconocimiento de la persona que aparece como asegurada en la póliza por parte de la persona que lo está pagando
Error de captura en la póliza	Al generar la apertura el ejecutivo de ventas comete errores ortográficos o ingresa datos que no corresponden al cliente
Exclusiones	Cuando el cliente manifiesta que no está de acuerdo con las condiciones generales del contrato
Incremento de Prima	Cuando el cliente indica que el cargo que se le realizó aumentó
Información alterada	Cualquier comunicación falsa por parte del ejecutivo de ventas que involucre la venta de un seguro
Mal servicio Banamex Banco	El cliente manifiesta que en la sucursal o vía telefónica el servicio que recibió no fue el esperado
Mal servicio Seguros Banamex	El cliente manifiesta que en el módulo de atención personalizada o vía telefónica el servicio que recibió no fue el esperado
Me dijeron que era gratis	Al cliente le indican que el seguro no tiene costo
Multiemisión	Cuando el ejecutivo apertura más de un seguro al cliente
No cubre expectativas	El cliente manifiesta que el producto no cubrió sus necesidades
No lo autoricé	Le llegó el cargo de un seguro que no solicitó / No estaba consciente que lo tenía
No lo necesito	Cuando el cliente indica que no lo quiere
No lo quiero	El cliente indica que no lo quiere sin dar un motivo específico o simplemente porque no lo quiere
No reconozco el cargo	Cuando el cliente no reconoce el cargo en su cuenta
Omitir Información (Coberturas)	El ejecutivo nunca me mencionó que tenía costo el seguro / Cualquier omisión en la comunicación de parte del ejecutivo de ventas donde el cliente se vea afectado
Póliza siniestrada	Cuando el cliente indica que ya reclamó su seguro, pero no recibió pago
Problemas económicos	El cliente indica no tener dinero para pagar la prima del seguro
Problemas familiares	Tengo problemas los cuales no me permiten pagar en este momento
Seguro de empleado	Cuando el cliente manifiesta que es empleado del grupo financiero
Sin consentimiento	Nunca acepté / No autoricé el seguro / No estaba de acuerdo en la colocación de la póliza
Sin póliza	El cliente indica que no cuenta con su póliza ya que al momento de la venta nunca se la dieron / el cliente manifiesta que nunca recibió su póliza
Tengo otro seguro	Tengo otro seguro con otra aseguradora
Venta condicionada	Ofrecimiento de un seguro como parte de un servicio financiero
Venta con engaño	Cuando por medio de información engañosa se convence al cliente para realizar la apertura de un seguro