

Guía para solicitar tu ahorro y rendimientos. SEGURO LOGROS/AHORRO PROTEGIDO CBNX

Sabemos el gran esfuerzo que hiciste para llegar a esta meta ¡Felicidades!

Te invitamos a seguir estos pasos para solicitar tu ahorro.

1 REPORTA el vencimiento de la póliza



Ten a la mano tu número de póliza y ponte en contacto con nosotros.



Teléfonos: México 55 1226 8100 opción 1 | Extranjero: 1 800 226 2639



Web y chat: www.segurosbanamex.com.mx

Lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. | Sábado de 08:00 a 16:00 hrs.



E-mail: serviciodesiniestros@citibanamex.com



SMS: 68100*

* Válido sólo para usuarios Telcel. Costo del mensaje de acuerdo con las tarifas de la compañía telefónica. La disposición, servicio y calidad que otorgue la compañía del teléfono móvil no es responsabilidad de Citibanamex Seguros.

Te indicaremos los documentos que se requieren para tu trámite de acuerdo con las coberturas de tu seguro

2 ENTREGA la documentación



Envía los documentos a serviciodesiniestros@citibanamex.com

Documentos:

- Los documentos deben ser escaneados en formato PDF, con un peso no mayor a 2MB.
- **Copia de identificación oficial vigente** (Credencial del INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Cartilla SMN).
- **Comprobante de domicilio** en copia simple: recibo de luz, recibo telefónico, recibo de agua (no mayor a 3 meses de antigüedad). La dirección debe estar completa (calle, número, colonia, CP, estado y municipio).

- **Contrato de la cuenta firmado.** Solo en caso de que la cuenta de abono sea menor a 6 meses de apertura.
- Copia simple de la **Constancia de situación fiscal.** Es requisito indispensable en caso de una posible retención.
- Para pago en cuenta de otro Banco, entregar **estado de cuenta del titular de la cuenta (Beneficiario) no mayor a 3 meses, y carta de libre redacción solicitando el depósito.**

Para los casos donde el asegurado y el pagador sean distintas personas, el asegurado deberá realizar la reclamación.

Nota:

El Artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro indica que: La Compañía tendrá derecho de exigir al Asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

- Formato "**Carta reclamación**" debidamente requisitada.



Descarga [aquí](#).

O descarga en www.segurosbanamex.com.mx, ingresando a : 1.Servicios, 2.¿Qué hacer en caso de un siniestro?, 3.Inversión, 4.Vencimientos, 5.Formato "Carta reclamación para la indemnización"

3 ESPERA la notificación del dictamen



Una vez que entregues todos los documentos, los analizaremos. Cualquier cambio o complemento, reiniciará el conteo del dictamen que corresponde a 30 días naturales.

Finalmente, notificaremos la resolución de tu trámite y en caso de ser procedente realizaremos el pago. Es importante que los datos de contacto que nos proporciones sean los más actualizados.

 **Informativo: Retención - ISR Provisional**

Al momento del pago del producto Siga/Logros, debemos retener los impuestos a los que estamos obligados de conformidad con el artículo 133 de la Ley del Impuesto sobre la Renta y 224 de su Reglamento.

 **Te recordamos que Citibanamex Seguros NO solicita ningún tipo de pago/comisión por la reclamación de tu Seguro, en caso de que alguien se ponga en contacto contigo para solicitarlo, comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica.**

Consulta el aviso de privacidad [aquí](#).

Para mayor información del producto, designación de beneficiarios, aclaraciones y cancelaciones, podrás comunicarte al Centro de Contacto de Citibanamex Seguros al 55 1226 8100, en los siguientes horarios de atención: lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas, sábados de 8:00 a 16:00 horas, o a través de nuestra página www.segurosbanamex.com.mx.

Si no estás de acuerdo con la atención o servicio recibido, puedes solicitar levantar una aclaración o queja llamando a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Citibanamex Seguros al 55 5062 6723 desde México, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs., y sábados de 8:00 a 16:00 hrs., vía correo electrónico a sbaunecond@citibanamex.com o directamente en la sucursal número 100 de Citibanamex (oficina central) ubicada en la calle de Isabel La Católica 44, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06000, en la Ciudad de México (acceso por la calle 16 de septiembre), en el siguiente horario de atención: lunes a viernes de 10:00 a 16:00 hrs. En caso de que tu queja no haya sido atendida con oportunidad, podrás referirte a CONDUSEF a través de su página www.condusef.gob.mx o en su caso puedes dirigirte a sus oficinas ubicadas en Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100 en la Ciudad de México, teléfonos 55 5340 0999 y 800 999 8080, o enviar un correo electrónico a asesoria@condusef.gob.mx