

APRECIABLE CLIENTE:**Durante la integración de su expediente, usted tiene derecho a:**

- Que el personal que lo atiende se identifique como prestador de servicios de la compañía.
- Recibir un trato amable, respetuoso e igualitario, por parte del personal de la compañía.
- Entrega de la póliza de su pensión a fin de que conozca a detalle las condiciones, proceso de pago o cualquier otra información que la compañía le proporcione. En caso de tener alguna duda, se le proporcionará la asesoría necesaria.
- Si no existe concordancia entre la resolución entregada por el Instituto (IMSS o ISSSTE) y los documentos que se ponen a su disposición, puede solicitar la aclaración o en su caso corrección de la divergencia existente.
- Acceder a todos los medios de contacto de la compañía para recibir información respecto de su póliza o de algún trámite.
- La protección de sus datos personales conforme al aviso de privacidad que puede consultar en www.segurosbanamex.com.mx.

Como Pensionado deberá estar atento a:

- Recibir oportunamente el pago de su pensión en la fecha y cuenta bancaria registrada en la compañía de acuerdo con lo otorgado por el Instituto de Seguridad Social aplicable.
- Recibir por parte de la compañía la información necesaria para llevar a cabo el proceso de sobrevivencia, indicándole los periodos y documentación necesaria.
- Contar con procesos sencillos y accesibles para:
- Realizar la comprobación de estudios de sus hijos mayores de 16 años (IMSS) y mayores de 18 años (ISSSTE) de acuerdo con las reglas establecidas por la normatividad aplicable.
- Mantener actualizados sus datos de contacto, de cuenta y fiscales, con el fin de emitir los pagos, comprobantes por retención de préstamos (ISSSTE) y constancias fiscales en tiempo con la información correcta; así como mantenerlo informado sobre cualquier tema relacionado con su pensión.

Para más información de su pensión o aclaraciones, podrá comunicarse al Centro de atención telefónica de Pensiones Banamex al número 55 1226 8222, en los siguientes horarios de atención: lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 h y sábado de las 08:00 a las 16:00 h, horario de la Ciudad de México o a través de nuestra página www.segurosbanamex.com.mx.

Para cualquier aclaración, queja o duda no resuelta con respecto a su pensión, le recomendamos ponerse en contacto con nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) en donde le brindaremos atención y daremos un seguimiento especializado a su solicitud. Comuníquese al teléfono 55 5062 6723 en donde le atenderemos de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 h y sábado de las 08:00 a las 16:00 h, horario de la Ciudad de México, vía correo electrónico sbaunecond@banamex.com o directamente en nuestra oficina ubicada en Moras 850, Planta baja, Colonia Acacias, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, Ciudad de México en donde le atenderemos de lunes a viernes de las 09:00 a las 16:00 h, horario de la Ciudad de México. En caso de que su queja no haya sido atendida con oportunidad, puede contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través de su página www.condusef.gob.mx vía telefónica desde la Ciudad de México 55 5340 0999 o al 800 999 8080 desde el Interior de la República, o enviar un correo electrónico a asesoria@condusef.gob.mx o en su caso puede dirigirse a sus oficinas ubicadas en Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Alcaldía Benito Juárez C.P. 03100 en la Ciudad de México.

CONDUSEF G-01686-002