

*Contrata el seguro y no pagues
la anualidad de tu tarjeta de crédito*

*Por un sólo pago
quedarás asegurado*

*Tu tarjeta salió premiada
y ganaste un seguro*



¡No caigas en la **trampa!**

Cuídate de las ventas de seguros por teléfono.

R

Recibes una llamada telefónica del banco con quien tienes contratada una tarjeta de crédito o débito, y te dicen que por un sólo pago de \$180, te otorgarán una póliza de seguro de vida, tanto para ti como para tus beneficiarios. Después de un tiempo te das cuenta de que el cargo es recurrente, es decir, mes a mes te cobran esos \$180 por un seguro que ni siquiera sabes cómo funciona y que si quieres cancelarlo resulta casi una misión imposible.

¿Te suena familiar? Ésta es sólo una de las estrategias de venta que utilizan los ejecutivos de los bancos para cumplir con las metas que les piden.

No es malo que se vendan seguros por teléfono o por otros medios como el internet o cajeros automáticos, pues además de acercar este producto a más usuarios, es una forma rápida y sencilla de contratarlos.

El problema se da cuando el personal bancario se aleja de las sanas prácticas con tal de lograr

una venta y te engaña, haciendo promesas o argumentando premios, sin proporcionarte la información detallada y específica de lo que estás contratando como: su costo anual, sus coberturas y exclusiones, vigencia, entre otras.

Para evitar ser víctima de las ventas engañosas por teléfono, te damos a conocer algunas de las estrategias más utilizadas por las instituciones financieras, lo que debes hacer si ya caíste en la trampa y en qué fijarte si recibes una llamada de este tipo.

Estrategias utilizadas

- Los promotores se comunican contigo y te ofrecen no pagar la anualidad de tu tarjeta de crédito, si aceptas contratar un seguro por tres meses, el cual posteriormente puedes cancelar. En realidad darlo de baja es casi imposible, además te siguen cobrando la anualidad de la tarjeta.
- Te dicen que por sorteo tu tarjeta salió premiada y ganaste un seguro completamente gratis. En este caso te solicitan tus datos para enviarte la información del seguro, y en tus estados de cuenta posteriores aparecen cargos por el seguro.

- Como se cita al principio, se comunican contigo y te dicen que por un sólo pago te otorgarán una póliza de seguro, pero lo que hacen en realidad, es cargarte cada mes la prima.
- Una estrategia de venta común que utilizan los bancos, y no es precisamente por teléfono, pero es igual de peligrosa y además es muy fácil caer por distracción o por prisas, es por el cajero automático. Lo que hacen es que entre una pantalla y otra, te aparece la opción de contratar un seguro y muchas veces sin querer, aprietas el botón equivocado y le das aceptar. De forma inmediata te hacen el cargo a tu cuenta o tarjeta de crédito, para cubrir la mensualidad del seguro.



¿Si ya caí en la trampa?

Si identificas en tu estado de cuenta algún cargo relacionado con un seguro que no contrataste o que no fue cancelado oportunamente, haz lo siguiente:

1. Ponte en contacto con la institución que te dio la tarjeta (débito o crédito) y solicita la cancelación del seguro y la bonificación de los cargos que te hayan hecho.
2. En caso de que no resuelvan favorablemente tu petición, acércate a la Condusef para presentar tu queja, acompañada de:
 - Copia de tu identificación.
 - Copia del estado de cuenta donde se refleje el cargo no reconocido.
 - Escrito donde relates los hechos y que contenga la fecha en que solicitaste a la institución financiera la cancelación del seguro, el motivo por el que desees

hacerlo, la respuesta que te haya dado la institución y tus datos personales (nombre y domicilio).

¿En qué fijarse?

Existe un “Protocolo comercial para venta de seguros a través de telemarketing y red de sucursales bancarias” celebrado entre la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en el que por medio de una serie de reglas busca que te den una mejor atención, información completa y transparente de los distintos productos que se ofrecen por teléfono.

Dentro de estas reglas hay algunos puntos clave que deben seguir los operadores a la hora de ofrecerte un seguro:

1. Darte su nombre y compañía para la que trabaja.

2. Aclararte desde el principio que se trata de una venta, no de un regalo.
3. Evitar engañarte o condicionar la venta a otro instrumento financiero.
4. Describir el nombre del seguro, los riesgos que cubre y sus exclusiones (los casos en que no pagaría la aseguradora).
5. Decirte cuánto te va a costar el seguro al año y las formas de pago disponibles.
6. Informarte el número de póliza o folio que formaliza el contrato.
7. Proporcionarte los números a los que deberás llamar en caso de ocurrir un siniestro.
8. Avisar de qué forma se te proporcionará la póliza.
9. Especificar el procedimiento de cancelación del seguro.

Si no te proporcionan esta información, pídelo y en caso de que no la tengan o te den pretextos para no dártela, son buenas razones para desconfiar de la transparencia de la venta. Tú, no proporciones los datos de tu tarjeta de crédito o débito y, compra el seguro sólo si lo necesitas. ☞



Para cualquier duda o consulta adicional, comunícate a Condusef al teléfono
01 800 999 8080

y con gusto te atenderemos, o ingresa a nuestra página: www.condusef.gob.mx para obtener más información al respecto.