



Desde hace algún tiempo, empresas de telefonía celular, bancos, aseguradoras, entre otras instituciones, se han dedicado a ofrecer sus productos y servicios a través de llamadas telefónicas, con el objetivo de lograr una venta.

VENTA DE

SEGUROS

por teléfono

Infórmate para actuar a tu favor

Sabemos que este medio les ayuda a masificar y aumentar la penetración de lo que ofertan en la población, pero si eres de los que ha contratado algún servicio en este tipo de llamadas, particularmente un seguro, después de adquirirlo, ¿te has preguntado si tomaste la mejor decisión para tu bolsillo o si el producto se ajusta a tus necesidades?

Con la finalidad de evitar malas prácticas que se presentan a través de este canal de ventas, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de acuerdo con su normatividad emitida en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las Instituciones de Seguros, obliga a las aseguradoras a enviar un reporte semestral del procedimiento y control que tienen para garantizar la formalización adecuada de la venta de un seguro por teléfono, respetando el derecho del usuario para poderlo cancelar en cualquier etapa del proceso, o incluso dentro del primer mes de vigencia.



¿Qué hacer?

Antes de responder la llamada, es necesario que tengas pleno conocimiento sobre cómo actuar para defender tus derechos, pon mucha atención.

1

En primera instancia, el agente que te marque debe aclararte desde el principio que se trata de una venta, no de un regalo o promoción. A veces con las prisas o los pendientes del día caemos en el juego, evita engancharte, recuerda que no te pueden condicionar la compra de algún producto financiero.

2

Si estás interesado en adquirir lo que te ofrecen, recuerda que:

- Al presentarse deben darte el nombre completo y la razón social de la Institución Financiera para la que trabajan.
- Deben decirte el nombre del seguro, las coberturas y exclusiones.
- Informarte cuánto te va a costar y las formas de pago disponibles.
- Deben otorgarte el número de póliza o folio que formaliza el contrato.

En los últimos cinco años, las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF ascendieron a 33 mil 623, lo que representa un promedio de 6 mil 725 inconformidades por año.

3

Algunos agentes te piden digitar el folio, es importante que sepas que la institución tiene la obligación de enviarte inmediatamente un mensaje SMS y/o correo electrónico con el código de aceptación y la descripción del seguro, incluyendo sus exclusiones. De esta manera, tendrás una segunda oportunidad para pensar en tu compra y si así lo deseas, cancelarla de manera fácil y rápida dentro del primer mes de vigencia.

4

No olvides tener a la mano los números de tu seguro para llamar en caso de un siniestro. También te deben notificar de qué forma te harán llegar la póliza.

5

Si no te proporcionan esta información, pídelas; en caso de que no te la den o pongan demasiados pretextos, desconfía de inmediato y por ningún motivo proporciones los datos de tu tarjeta de crédito o débito. ¡Cuida tus finanzas!, y compra el seguro solo si lo necesitas.

Como información adicional, te comentamos que con el fin de verificar que la comercialización de seguros por teléfono, se realiza conforme al protocolo establecido en la normatividad aplicable, la CONDUSEF se encuentra revisando el soporte documental de un determinado número de folios, de las 21 aseguradoras que entregaron su reporte semestral y en su caso, analizará o sancionará a aquellas aseguradoras que no cumplan con las disposiciones emitidas.

Si tienes alguna duda o consulta adicional, comunícate al teléfono **01 800 999 80 80** o bien, visita nuestra página de internet **www.gob.mx/condusef** también nos puedes seguir en nuestras redes sociales:



Twitter: @CondusefMX



Facebook: condusefoficial

3 de cada 100 llamadas de aseguradoras se concluyeron con la venta de un seguro.

Fuente: Comunicado No. 40, 2017, CONDUSEF.

