



## **Política de Prestación de Servicios y Atención a Usuarios**



### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección Modificada	Área que Solicita la Modificación	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación

FECHA DE ELABORACION Marzo 2015	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	REVISION 000
	Dirección Administrativa	Comité de Métodos y Procedimientos	Consejo de Administración	VERSION 001
				VIGENCIA A partir del 4 de abril del 2015

## Índice

1. Introducción .....	4
2. Objetivos .....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco Legal y de Referencia .....	4
5. Responsabilidades .....	4
6. Glosario.....	4
7. Políticas Generales .....	5

## 1. Introducción

La iniciativa de establecer la presente política tiene como finalidad, garantizar una gestión sana y prudente de las actividades de la Institución en materia de Prestación de Servicios y Atención a los Usuarios.

## 2. Objetivo

Establecer políticas generales para la prestación de servicios y atención a los usuarios que deberá seguir todo el personal de SOFIMEX, en especial, el que se encuentre a cargo de la atención directa al público.

Así mismo, se considera en estos lineamientos el compromiso de informar suficiente y oportunamente al público en general.

## 3. Alcance

La presente Política será de cumplimiento y observancia general para todo el personal de Afianzadora SOFIMEX.

## 4. Marco Legal y de Referencia

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## 5. Responsabilidades

La presente Política se revisará y actualizará cada año por la Dirección Administrativa, quién en apoyo a la Dirección General se encargará de la elaboración y actualización, el Comité de Métodos y Procedimientos es el encargado de su revisión, el Consejo de Administración es el encargado de su autorización y el área de Recursos es la encargada de su difusión.

## 6. Glosario

**Cliente:** usuario con quién la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.

**Usuario:** La persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución como resultado de la operación o servicio prestado.

## **7. Políticas Generales en materia de Prestación de Servicios y Atención a los Usuarios**

1. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los clientes, para facilitar la elección del producto que se ajuste más a las necesidades.
2. Brindar a través de los canales de comunicación de Sofimex, información confiable y consistente a través de los cuales, los clientes y usuarios podrán conocer los productos y servicios, manteniéndolos informados respecto a los cambios en las condiciones, las primas, tarifas y comisiones de los mismos.
3. Actualizar los contenidos de la información que se brinda, en beneficio de los clientes y usuarios.
4. La información personal de los clientes y usuarios es de carácter privado y confidencial, atendiendo los lineamientos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de conformidad con el Aviso de Privacidad publicado en el sitio web de la Institución
5. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los clientes.
6. Las consultas de los clientes y/o usuarios podrán responderse por cualquiera de los canales de atención habilitados para ello, entre los cuales podrá considerarse la atención personal, vía correo electrónico, telefónica y página web de la institución.
7. Comunicar al cliente y usuario el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad al momento de realizar la contratación, de acuerdo con las Disposiciones a que se refiere el artículo 112 de la LFIF. (Disposiciones de carácter general que derivan del artículo 492 de la LISF).
8. Sofimex atenderá los reclamos de los clientes en los plazos establecidos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
9. El cliente o usuario podrá presentar su reclamo ante la Institución conforme a los requisitos establecidos en la póliza de fianza o bien ante la Unidad Especializada de la institución de fianzas, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
10. Informar a los clientes y usuarios los horarios de servicio así como los días no laborables en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y aquellos que determine la Dirección General, previo aviso a los usuarios a través de comunicados vía correo y carteles visibles en las oficinas de servicio.

11. Informar a los clientes y usuarios los cambios de dirección de las oficinas de servicio de conformidad con las disposiciones establecidas en la Circular Única de Seguros y Fianzas.
12. Es responsabilidad de todos los que colaboran en la institución de las quejas y peticiones, de los clientes y usuarios haciendo seguimiento a su tratamiento y respuesta.

## **8. Políticas Generales en materia de Divulgación de Información**

1. La información será divulgada a través de comunicados mediante correo electrónico. Dicha comunicación se realizará de manera clara con información suficiente y adecuada.
2. Debe actualizarse oportunamente la información divulgada con anterioridad, en tanto corresponda.
3. Los contenidos y medios al interior de la Institución se encuentran definidos por cada una de las áreas que corresponda.
4. En los medios de comunicación utilizados, se buscará el manejo del lenguaje claro, transparente y respetuoso con el cliente.
5. Cada uno de los contenidos divulgados serán previamente sometidos a un proceso de revisión y aprobación de las áreas pertinentes de la Institución.
6. La revelación de la información financiera de Sofimex se dará a conocer al público en general en apego a las disposiciones contenidas en la Circular Única de Seguros y Fianzas, a través del Diario Oficial de la Federación, diarios de circulación nacional y sitio web de la Institución.
7. En caso de que exista un cambio en el nombre del dominio de la página electrónica de internet de la Institución, se deberá publicar en un diario de circulación nacional, un aviso indicando la ruta correcta para acceder a dicha información.
8. La revelación de la información respecto del Reporte de Solvencia y Condición Financiera se dará a conocer al público en general en apego a las disposiciones contenidas en la Circular Única de Seguros y Fianzas.

9. Las restricciones en materia de divulgación de información para el personal de Sofimex, se encuentran definidos ampliamente en el Código de Ética y Conducta Laboral.