



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

21 de febrero de 2018

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Sección Modificada</b>	<b>Área que Solicita la Modificación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha de Modificación</b>
001	Elaboración del Manual	Dirección Administrativa	Elaboración del Manual de Políticas de Prestación de Servicios y Atención a Usuarios	26-03-2015
002	5. Responsabilidades	Dirección Administrativa	Se adicionan a la Dirección, Comercial y Jurídica.	22-02-2017
003	5. Responsabilidades	Dirección de Operaciones	Se quita a la Dirección Administrativa, como responsable de la revisión de este Manual	21-02-2018

<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>REVISIÓN 003</b>
26 de marzo de 2015	Lic. José Manuel Campero Vélez Director Jurídico Lic. Omar X. Gutiérrez Robles Director de Operaciones	Comité de Métodos y Procedimientos	21 de febrero de 2018 Consejo de Administración	VERSIÓN 003
				VIGENCIA
				A partir del 01 de marzo de 2018

**CONTROL DE CUADROS Y ANEXOS**

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>

## Índice

1. Introducción.....	5
2. Objetivos.....	5
3. Alcance.....	5
4. Marco Legal y de Referencia.....	5
5. Responsabilidades.....	5
6. Glosario.....	6
7. Políticas Generales.....	6
8. Políticas Generales en Materia de Divulgación de Información.....	8

## **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 Afianzadora 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

Y demás disposiciones de carácter supletorio.

## **5. Responsabilidades**

La presente Política se revisará y actualizará anualmente por la Dirección de Operaciones y Jurídica, quienes en apoyo a la Dirección General se encargarán 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 Humanos encargada de su difusión.

## 6. Glosario

**Ciente:** 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.

**SOFIMEX:** significa Afianzadora Sofimex, S.A.

## 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 afianzadora 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, en la Oficina Matriz y en las Oficinas de Servicio de la Institución, vía correo electrónico, telefónica o 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. Afianzadora Sofimex atenderá los reclamos de los clientes en los plazos establecidos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a través de los canales de atención habilitados para ello, entre los cuales podrá considerarse la atención personal, en la Oficina Matriz y en las Oficinas de Servicio de la Institución, vía correo electrónico, telefónica o página web de la institución.
9. El cliente o usuario podrá presentar su queja o reclamo, debido a alguna inconformidad, ante la Institución 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. En cuanto a la presentación de reclamaciones de pólizas de fianza, el beneficiario deberá atender los requisitos establecidos en la misma póliza.
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 atender las quejas y peticiones que los clientes y usuarios presenten, dando seguimiento a su atención y respuesta.

## 8. Políticas Generales en Materia de Divulgación de Información

1. La información que se pretenda hacer llegar a clientes, usuarios, agentes, será divulgada a través de comunicados mediante correo electrónico. Dicha comunicación se realizará de manera clara con información suficiente y adecuada, a través de los canales establecidos para tal fin.
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 afianzadora 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, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables para el caso; 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 afianzadora Sofimex, se encuentran definidos ampliamente en el Código de Ética y Conducta Laboral.