

Por ser titular de una Cuenta Individual y Cliente de AFORE INVERCAP, tienes derecho a:

- Recibir en tu domicilio o por correo electrónico tu estado de cuenta, por lo menos tres veces al año.
- Ser atendido el mismo día en el que te presentas a una Sucursal a solicitar un servicio.
- Ser informado sobre el estado que guardan tus solicitudes de servicio o su resultado en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su recepción por parte de la AFORE.
- Recibir un folio por cada consulta, aclaración, trámite o queja que presentes. Si presentas tu queja por escrito, debes recibir un acuse de recibo.
- La Afore no deberá condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio de la adquisición de algún producto financiero o comercial distintos a los que ofrece.

Los Canales de Atención donde puedes establecer contacto con nosotros son:

Sucursales, Módulos y Unidad Especializada: https://invercap.com.mx/sucursales-y-modulos-de-atencion/	Página Web: https://www.invercap.com.mx
Centro de Atención Telefónica: 55 4747 8000	Correo electrónico cinternet@invercap.com.mx

Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración o Queja sigue el siguiente proceso:

Para presentar una Aclaración el Trabajador: <ul style="list-style-type: none">• Deberá presentarse en la Sucursal (UEAP).• Acercarse con un Funcionario de Atención, mismo que validará tu cuenta para recabar la Consulta o Aclaración.• Una vez que sea recabada la Aclaración el Funcionario de Atención entregará al Trabajador un folio de seguimiento de la Aclaración.• Misma que será resuelta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.	Para presentar una Queja el Trabajador: <ul style="list-style-type: none">• Deberá presentarse en la Sucursal (UEAP).• Acercarse con un Funcionario de Atención, mismo que validará tu cuenta para recabar la queja.• Una vez que sea recabada la queja el Funcionario de Atención entregará al Trabajador un folio de seguimiento de la queja.• Misma que será resuelta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
--	---

¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

Revisa los requisitos y documentos necesarios en: https://invercap.com.mx/productos-y-servicios/documentacion-para-tramites-y-servicios/	Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en: https://invercap.com.mx/productos-y-servicios/solicitudes-de-servicio/
--	--

Para la atención de tus Solicitudes de Servicio, nos comprometemos a:

- a) Proporcionarte la información correspondiente correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio: <https://servicios.invercap.com.mx/PortalMiCuenta>
- b) Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención: CAT: 55 4747 8000 / Portal Interno: <https://servicios.invercap.com.mx/PortalMiCuenta/Tramites App InverCap Afore Móvil: https://onelinkto/d9rw4>
- Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
- Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- c) Atenderte si no cuentas con una cita en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.
- d) Tiempo máximo de 45 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor Previsional en sus canales presenciales.
- e) Niveles de servicio para los Canales de Atención: Atender el 85% de las llamadas en menos de 20 segundos/ Atender el 90% de los mensajes de WhatsApp en menos 2 minutos.

En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:

Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
www.condusef.gob.mx / 800 99980 80 / 55 53 40 09 99 / asesoria@condusef.gob.mx

InverCap Afore, expertos en retiro.

