

**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:

- 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:

- 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:

- 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>
- 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://onelink.to/d9rwt4>
 - 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.
- Atenderte si no cuentas con una cita en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.
- Tiempo máximo de 60 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor Previsional en sus canales presenciales.
- 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

