



POLÍTICAS GENERALES EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION A USUARIOS.

INTRODUCCIÓN

FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V., con el fin de prestar a los usuarios de sus servicios y productos, en el ejercicio de sus derechos, asistencia y adecuado asesoramiento, crea la presente política para establecer los controles y procedimientos necesarios para tal fin.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos que normen y orienten a los usuarios y al personal de FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V., para dar cumplimiento a los principios previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el objeto de garantizar el debido tratamiento de sus derechos.

ALCANCE

La siguiente política es de observancia general y aplicación inmediata a partir de la fecha de publicación de la misma. El desconocimiento de ésta no exime a nadie de su cumplimiento.

DEFINICIONES

UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCION A LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS: Es el área creada por FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V., con el objeto de atender consultas y reclamaciones de los usuarios de sus servicios y productos, en los horarios y teléfonos que se indican, así como para recibir orientación telefónica para la integración de su reclamación: De lunes a jueves de 8:30 AM a 6:00 PM y viernes de 8:30 AM a 2:00 PM, Teléfono: (55) 7590- 5880 Correo electrónico: reclamacionesyquejas@fianzasavanza.mx

“Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas las sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.” Artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros,

Ley: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS: La persona física o moral, nacional o extranjera, contratante, usuaria o beneficiaria de los servicios o productos de FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V.

TITULAR DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCION A LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE SUS USUARIOS: La persona física a designada por FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V., con facultades para representarla y obligarla al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamaciones y quejas.



PUNTOS GENERALES

El Subdirector Jurídico y de Operaciones será el encargado de cumplir con la presente políticas y establecer los procedimientos para dar certeza a los Usuarios. Que en su calidad de titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas en los términos que la misma establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

Es importante que en caso de que el contratante, usuaria o beneficiaria de los servicios o productos de FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V., presente alguna queja o reclamación proporcione la información relativa a la fianza o contrato que origine su solicitud, con la información y acreditación de su petición.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional

Asimismo, y para una mejor atención y mayor protección de los servicios de los usuarios de los servicios y productos de FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V. conforme a lo contenido en la presente Política.

Todo tratamiento de las quejas y reclamaciones, no deben contravenir ninguna disposición normativa establecida en la Ley; debe ser con apego y cumplimiento a lo dispuesto por la legislación mexicana y el derecho internacional.

El tratamiento de las quejas y reclamaciones debe realizarse en atención a lo acordado, cuidando en todo momento, sin causar perjuicio alguno a los intereses de terceros.

El beneficiario requerirá por escrito a la Institución de que se trate el pago de la fianza, acompañando la documentación y demás elementos que sean necesarios para demostrar la existencia y la exigibilidad de la obligación garantizada por la fianza.

La Afianzadora tendrá derecho a solicitar al beneficiario todo tipo de información o documentación que sean necesarias relacionadas con la fianza motivo de la reclamación, para lo cual dispondrá de un plazo hasta de quince días, contado a partir de la fecha en que le fue presentada dicha reclamación. En este caso, el beneficiario tendrá quince días para proporcionar la documentación e información requeridas y de no hacerlo en dicho término, se tendrá por integrada la reclamación.

Si la institución no hace uso del derecho a que se refiere el párrafo anterior, se tendrá por integrada la reclamación del beneficiario.



Integrada la reclamación la Afianzadora en un plazo de 30 días naturales, contado a partir de la fecha en que fue integrada la reclamación podrá proceder a su pago, o bien comunicar las causas o motivos de su improcedencia total o parcialmente.

FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción sus oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción.

FIANZAS AVANZA, S.A. DE C.V. es una empresa comprometida altamente responsable que ofrece la prestación de un servicio de calidad, a los usuarios de sus servicios y productos, así como a los beneficiarios de sus fianzas en el ejercicio de sus derechos con el adecuado asesoramiento y asistencia, cumpliendo con el procedimiento adecuado para la solución de la problemática que se presentase.

Todas las solicitudes que presente el Titular para ejercer sus derechos deberán ser dirigidas y atendidas exclusivamente por el Encargado de la **UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCION A LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS.**

SANCIONES

Conforme a lo estipulado en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se establecen las siguientes sanciones:

El incumplimiento se sanciona con multa de 500 a 2000 días de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.

En caso de reincidencia: CONDUSEF podrá sancionar con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.