

### 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.

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

<p><b>Sucursales Módulos y Unidad Especializada:</b>  <a href="https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx">https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx</a></p>	<p><b>Página Web:</b>  <a href="https://www.invercap.com.mx">https://www.invercap.com.mx</a></p> <p><b>Correo Electrónico:</b>  <a href="mailto:cinternet@invercap.com.mx">cinternet@invercap.com.mx</a></p>
<p><b>Centro de Atención Telefónica:</b>            55 4747 8000</p>	

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

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

### ¿Quieres ingresar una Solicitud de Servicio?

<p>Revisa los requisitos y documentos necesarios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx">https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx</a></li> </ul>	<p>Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx">https://servicios.invercap.com.mx/PortalInterno/SISA/CartaDeDerechos.aspx</a></li> </ul>
--	--

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

<p>a) Atenderte en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.</p> <p>b) Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.</p> <p>c) Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.</p>
---

En caso de inconformidad con nuestros servicios, también puedes acudir a:  
 Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros  
[www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef) / 55 53 40 09 99 / [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)