

## Por ser titular de una cuenta individual y cliente de Afore SURA, 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 recibido.

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

- Sucursales, Módulos de Servicio y Unidad Especializada de Atención al Público UEAP. Ubica tu Módulo más cercano aquí: <https://afore.suramexico.com/afore/modulos-de-atencion/>
- Página web: [aforesura.com.mx](https://aforesura.com.mx)
- App Afore SURA disponible en:
  - iOS: <https://apps.apple.com/mx/app/afore-sura-tu-afore-movil/id1535508877>
  - Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.com.procesar.aforemovil.sura&hl=es>
- Centro de Atención Telefónica: 44 33 10 81 92 de lunes a viernes de 8:30 am a 17:30 pm
- Asistente Virtual de Afore SURA en:
  - Página web (chat en línea), WhatsApp y Facebook Messenger
- Módulos de Atención Exprés (Ubícalos dentro de nuestra Unidad Especializada y Módulos de Servicio)
- Correo electrónico: [cuentaafore@suramexico.com](mailto:cuentaafore@suramexico.com)
- Facebook: <https://www.facebook.com/AforeSURAMX>
- Twitter: <https://twitter.com/AforeSURAMX>
- WhatsApp: 55 91 85 9341

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

### Para ingresar una Consulta o Aclaración:

- **Módulos de Servicio o UEAP**
  1. Acude a cualquiera de nuestros Módulos de Servicio o Unidad Especializada.
  2. Se te proporcionará un comprobante de la Consulta o Aclaración ingresada.
  3. En un lapso de 5 días hábiles recibirás respuesta por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico registrado en Afore SURA, en nuestros Módulos de Servicio, Unidad Especializada o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.
- **Centro de Atención Telefónica**
  1. Comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica.
  2. Se te pedirá enviar por correo electrónico una carta de libre redacción con la Aclaración y documentación soporte.
  3. Confirma la recepción de los documentos que enviaste por correo electrónico, llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.
  4. En un lapso de 5 días hábiles recibirás respuesta por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico registrado en Afore SURA, en nuestros Módulos de Servicio, Unidad Especializada o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.

### Para presentar una queja puedes ingresar a:

- **Página web**
  1. Ingresa a nuestra página web en [aforesura.com.mx](https://aforesura.com.mx)
  2. Ve a la sección quejas, en la siguiente liga: <https://www.suramexico.com/BuzonQuejasInternetV2Web/Index>
  3. Levanta tu queja
  4. En un lapso de 5 días hábiles, a partir de que se reciba tu queja, te daremos respuesta a través de tu correo electrónico.
- **Centro de Atención Telefónica**
  1. Comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica y levanta tu queja
  2. En un lapso de 5 días hábiles, a partir de que se reciba tu queja, te daremos respuesta a través de tu correo electrónico.

## ¿Quieres ingresar una solicitud de Servicio?

### Revisa los requisitos y documentos necesarios en los siguientes canales de atención:

1. Página web ingresando a: <https://afore.suramexico.com/afore/requisitos-por-tramite.html>
2. En nuestros Módulos de Servicio o Unidad Especializada
3. Llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica

### Consulta el listado de Solicitudes de Servicio que puedes hacer de manera presencial, no presencial y mixta:

1. Página web ingresando a: <https://afore.suramexico.com/afore/requisitos-por-tramite.html>

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

- a. Atenderte en Sucursal en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada.
- b. Otorgarte una cita en Sucursal a través de nuestros Canales de Atención en un máximo de 15 días hábiles.
- c. Atenderte en un tiempo de espera máximo de 20 minutos si cuentas con una cita programada y llegas a tiempo.
- d. Niveles de servicio de Afore SURA:
  - Envío de tu Estado de Cuenta cuatrimestral de forma electrónica (si aún no lo solicitas, puedes hacerlo a través de nuestros diferentes canales de atención)
  - Generación de citas a través de la página web <https://afore.suramexico.com/afore/programar-cita.html> desde nuestro Centro de Atención Telefónica o cualquiera de nuestros Módulos de Servicio o Unidad Especializada
  - Notificación de tu trámite por correo electrónico
  - Notificación de tu saldo mensual por correo electrónico
  - Notificación de las Aportaciones que realiza la empresa o dependencia en la que laboras

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/conduset](http://www.gob.mx/conduset) / 800 999 80 80 / (55) 53 40 09 99 / [asesoria@conduset.gob.mx](mailto:asesoria@conduset.gob.mx)