



## 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 de Atención al Público 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 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 a 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 de Atención al Público y Unidad Especializada de Atención al Público UEAP. Ubica tu Sucursal más cercana y consulta nuestros horarios de atención al público [dando clic aquí](#)

Página web: [aforesura.com.mx](http://aforesura.com.mx)

App Afore SURA disponible para:

IOS: descárgala dando [clic aquí](#)

Android: descárgala dando [clic aquí](#)

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 de Atención al Público)

Correo electrónico: [cuentaafore@suramexico.com](mailto:cuentaafore@suramexico.com)

Facebook y X: AforeSURAMX

WhatsApp: 55 91 85 93 41

## Si quieres ingresar una Consulta, Aclaración, Trámite o Queja sigue los siguientes pasos:

### Sucursales de Servicio o UEAP

1. Acude a cualquiera de nuestras Sucursales de Atención al Público o UEAP\*
2. Se te proporcionará un comprobante de la Consulta, Aclaración o Trámite ingresado.
3. En un lapso de 5 días hábiles recibirás por cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico registrado en Afore SURA, en nuestra Sucursal de Atención al Público, UEAP\* 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 nuestras Sucursales de Atención al Público, UEAP\* o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.

## Para presentar una queja puedes ingresar a:

### Página web

- Ingresa a nuestra página web en [aforesura.com.mx](http://aforesura.com.mx)
- Ve a la sección quejas, dando [clic aquí](#)
- Levanta tu queja.
- 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

- Comunícate a nuestro Centro de Atención Telefónica y levanta tu queja.
- 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:

1. Página web dando [clic aquí](#)
  2. En nuestras Sucursales de Atención al Público y UEAP\*
  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 dando [clic aquí](#)

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

- a. Proporcionarte la información correspondiente a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio, dando [clic aquí](#)
- b. Proporcionarte una cita para atender tus Solicitudes de Servicio a través de los siguientes Canales de Atención:
  - Página web dando [clic aquí](#)
  - Desde nuestro Centro de Atención Telefónica: 44 33 10 81 92 o cualquiera de nuestras Sucursales de Atención al Público o UEAP\*
  - Otorgarte una cita 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 programada en un tiempo de espera máximo de 90 minutos contados a partir de tu llegada a alguna de nuestras Sucursales de Atención al Público o Unidad Especializada de Atención al Público.
- d. Tiempo máximo de 30 minutos en la atención de las Solicitudes de Servicio por parte del Asesor previsional en sus canales presenciales.
- e. Niveles de Servicio de Afore SURA:



Envío de tu Estado de Cuenta cuatrimestral



Notificación de tu trámite por e-mail



Notificación de saldo mensual



Notificación de tus aportaciones patronales